

FUNCTIEHANDBOEK

voor de Banden- en Wielenbranche

Instrument voor het indelen van bedrijfsfuncties in de cao-functiegroepen

Inhoudsopgave

<u>1.</u>	<u>Inleiding</u>	3
<u>2.</u>	<u>De ORBA® methode</u>	4
<u>3.</u>	<u>Functieomschrijvingen en NOK's</u>	4
<u>4.</u>	<u>Stappenplan functie-indeling</u>	7
<u>5.</u>	<u>Referentieraster en NOK typeringen</u>	12
<u>6.</u>	<u>Functielijst en beschrijvingen referentiefuncties</u>	15
<u>7.</u>	<u>Bezwaar en beroepsprocedure</u>	77

Bijlagen

<u>Bijlage 1</u>	<u>Vergelijkbare (alternatieve) functienamen</u>	82
<u>Bijlage 2</u>	<u>Format functieprofiel</u>	84
<u>Bijlage 3</u>	<u>Toelichting format functieprofiel</u>	85
<u>Bijlage 4</u>	<u>Indelingsformulier</u>	87
<u>Bijlage 5</u>	<u>Samengestelde functies</u>	89
<u>Bijlage 6</u>	<u>Woorden- en begrippenlijst</u>	90

Inleiding

CAO-afspraken

In de cao 2024-2025 is door partijen afgesproken om te werken aan een update van het functie- en loongebouw. Het nieuwe functiegebouw, zoals vastgelegd in dit Handboek functie-indeling, maakt deel uit van de cao voor de Banden en Wielenbranche. Het handboek vervangt de functielijst uit de eerdere cao's (tot en met 2024-2025).

Het functiehandboek is een hulpmiddel

Het Handboek functie-indeling Banden- en Wielenbranche bevat 28 profielen (beschrijvingen en niveau-typeringen) van veelvoorkomende functies in de sector, verdeeld over de verschillende bedrijven met activiteiten gericht op o.a. bandenservice, inzameling en/of handel. Ook bevat het handboek alle benodigde informatie en hulpmiddelen om in de onderneming aan de slag te gaan met functiewaardering. Bijvoorbeeld de vijf stappen van het indelen van functies, spelregels als sprake is van samengestelde functies en een begrippen- en woordenlijst.

Het indelen van functies

Werkgevers gebruiken het Handboek functie-indeling om de functies van hun eigen onderneming in de juiste cao-functiegroep in te delen. De in dit handboek opgenomen functieomschrijvingen (zie hoofdstuk 6) en het bijbehorend referentieraster (zie hoofdstuk 5) dienen als een kapstok of vergelijkingsmateriaal: is de functie in het eigen bedrijf hoger (zwaarder) of lager (lichter) dan de beschreven functie? Zo bepalen werkgevers het niveau van de functie.

Medewerkers hebben met dit Handboek functie-indeling inzicht in de wijze waarop werkgever dat doet. Als de medewerker het niet eens is met het vastgestelde niveau (functiegroep) van diens functie kan die medewerker daartegen bezwaar aantekenen en in beroep gaan bij de Vaste Commissie Collectieve Arbeidsovereenkomst inzake Arbeidsvoorwaarden voor de Banden- en Wielenbranche, hierna te noemen de Vaste Commissie. Zie hoofdstuk 7. Het secretariaat van de Vaste Commissie wordt gevoerd door Vereniging VACO.

Hulpmiddelen bij het indelen van functies

In hoofdstuk 4 staan de vijf stappen van functie-indeling uitgeschreven. Lees dit zorgvuldig door.

In bijlage 1 is een lijst met vergelijkbare (alternatieve) functienamen opgenomen. Binnen de bedrijven in de sector worden vaak eigen functienamen gebruikt, passend binnen de eigen organisatiestructuur. Het overzicht in deze bijlage kan helpen een passende referentiefunctie te vinden.

In bijlage 2 staat een voorbeeld voor de opzet van een functieprofiel en bijlage 3 bevat de toelichting op dit format. Werkgevers kunnen deze opzet gebruiken bij het beschrijven van de eigen functies. Dat is niet noodzakelijk of verplicht maar kan de indeling wel gemakkelijker maken.

Bijlage 4 bevat een indelingsformulier. Dit kan worden gebruikt bij het bepalen van het functieniveau en bij de toelichting van de indelingsbeslissing van de werkgever naar de medewerker.

Ook in de bedrijven binnen de Banden en Wielenbranche komt het regelmatig voor dat een medewerker diverse taken uitvoert. Bijvoorbeeld een monteur die ook baliewerkzaamheden verricht. Of een inkoper die ook administratieve werkzaamheden uitvoert. In dit Handboek noemen we dat samengestelde functies. In bijlage 5 staat hoe je deze functies kunt indelen, waar je naar moet kijken en wat je mee moet nemen in de afweging.

Bijlage 6 bevat de begrippen- en woordenlijst. Met name de woordenlijst is van belang bij het beschrijven van de eigen functies en bij het interpreteren van de functieprofielen die in het Handboek beschreven staan. Wat verstaan we bijvoorbeeld onder regelen of beslissen en wat is het verschil tussen hiërarchisch en functioneel leidinggeven?

ORBA

De systematiek van het Functiehandboek is ORBA. AWWN is eigenaar van de ORBA-methode en is als systeemhouder verantwoordelijk voor een correcte en consistente toepassing van ORBA in de praktijk. AWWN heeft hierover afspraken gemaakt met de deskundigen van de vakbonden. Meer informatie over de ORBA-methode lees je in hoofdstuk 2.

De ORBA® methode

Op het referentieraster is de ORBA®-methode voor functiewaardering van toepassing. De ORBA®-methode hoort tot de meest toegepaste functiewaarderingssystemen in Nederland en is eigendom van AWWN. In dit hoofdstuk wordt de ORBA®-methode op hoofdlijnen toegelicht.

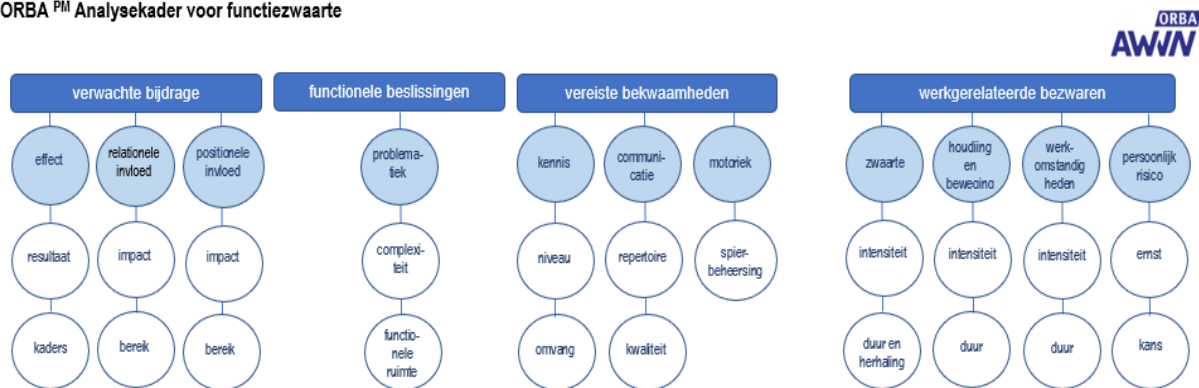
ORBA®-methode

De ORBA®-methode is een instrument voor het analyseren van verschillen tussen functies en het uitdrukken van deze verschillen in termen van relatieve zwaarte of niveau. De belangrijkste toepassing is het op consistente en rechtvaardige wijze onderbouwen van beloningsverhoudingen. Het gehele proces van ontwikkeling, toetsing en toepassing van de ORBA®-methode wordt door AWWN afgestemd met deskundigen van de vakorganisaties. Meer informatie over de ORBA®-methode is te vinden op de website van AWWN (www.awvn.nl/orba).

De hoofdkenmerken van ORBA:

De ORBA-methode hanteert vier hoofdkenmerken voor het analyseren van de zwaarte van de functie. De **verwachte bijdrage** aan het bedrijfsresultaat (output) vormt steeds het uitgangspunt. Vervolgens kijken we welke **functionele beslissingen** (throughput) iemand moet nemen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren. En over welke **bekwaamheden** (input) de medewerker daarvoor dient te beschikken. Bij de waardering wordt tenslotte ook rekening gehouden met de omgevingscondities en de omgevingscontext (**werkgerelateerde bezwaren**).

ORBA^{PM} Analyse kader voor functiezwaarte



Functieomschrijvingen en NOK's

De functieomschrijvingen zijn ingedeeld naar afdelingen en hebben een uniek functienummer. In het functieoverzicht bij hoofdstuk 6 staan de functies met functienummer en op welke bladzijde je de betreffende functieomschrijving kunt vinden. Je kunt ook via een muisklik op de hyperlinks van de functienamen in het referentieraster (hoofdstuk 5) naar de betreffende functieomschrijving gaan.

De functieomschrijvingen zijn opgebouwd uit de volgende rubrieken:

Context: een korte typering van het type organisatie waar de functie vrij veel voor komt. In de praktijk kan de functie in zowel kleine, middelgrote als grote ondernemingen voorkomen.

Positie in de organisatie: beschrijving van organisatorische structuur.

Functiedoel: korte typering van het resultaat dat met de functie bereikt wordt.

Resultaatverwachting: opgebouwd uit resultaatgebieden met bijbehorende kernactiviteiten en resultaatcriteria.

Werkgerelateerde bezwaren: de omstandigheden waar men in het werk mee te maken heeft en welke niet vermijdbaar zijn.

Ook is onderstaande slotzin bij elke functieomschrijving opgenomen:

Let op: Uitsluitend bovenstaande informatie wordt gebruikt om de functiegroep te bepalen met behulp van het ORBA®-systeem.

Overige informatie m.b.t. functievereisten (w.o. competenties, werk- en denkniveau, opleidingsniveau, ervaringsjaren) kan worden gebruikt voor andere doeleinden zoals werving & selectie, opleiding en ontwikkeling, wordt niet gebruikt voor de indeling van functies in functiegroepen.

Dit betekent ook dat de indeling van een functie niet afhankelijk is van de ervaring, opleiding of kennis van een medewerker. Bij de indeling van een functie gaat het om de 'stoel' en niet om de medewerker, dus ook niet of een medewerker meer of minder ervaring heeft, in een leertraject bezig is. **Zie ook het stappenplan in hoofdstuk 4.**

Bij het indelen van functies gaat het om de inhoud van een functie: het 'wat' om te beoordelen of er sprake is van een hogere of lagere indeling zijn in essentie de volgende vragen van belang:

- a. Welk pakket aan (eenvoudiger, moeilijker) activiteiten moet de functiehouder kunnen uitvoeren?
- b. Welke (eenvoudiger, moeilijker) keuzes en beslissen moet de functiehouder hierbij nemen? (wat is er al beschreven/voorgeschreven, wat moet de functie zelf nog oplossen, hoe (meer) ingewikkeld is dat)?
- c. Welke (smaller, bredere, diepere) kennis is hierbij nodig
- d. Welke (eenvoudiger, ingewikkelder) instrumenten/apparatuur worden moet de functiehouder kunnen bedienen.

In de regel geldt voor een leerling of weinig ervaren medewerker dat deze veelal minder en ook minder moeilijke activiteiten mag uitvoeren, minder moeilijke keuzes/beslissingen mag nemen (meer instructie krijgt) en vaker onder begeleiding van een (meer) ervaren collega werkt. Tegelijkertijd geldt voor de ervaren collega dat deze veelal een breder pakket aan ook moeilijker activiteiten moet uitvoeren, meer ingewikkelde problemen moet oplossen, moeilijker beslissingen moet nemen en minder ervaren collega's bij de uitvoering van werkzaamheden moet begeleiden/instrueren.

Daarmee is het verschil in ervaring ook vertaald in een duidelijk andere bijdrage/functie-inhoud. Op basis van dit inhoudelijke verschil is dan ook een andere functiegroep indeling gerechtvaardigd.

Maar let op: Wanneer het verschil in ervaring alleen duidelijk wordt in dat de meer ervaren medewerker sneller kan werken, dan gaat het over presteren en niet over een verschil in de functie-inhoud (het 'wat').

Het verschil in presteren is geen maatstaf en geen rechtvaardiging voor een andere functie-indeling.

Presteren van medewerkers wordt beoordeeld met een functionerings-/beoordelingssysteem.

Niveau Onderscheidende Kenmerken (NOK)

Functies kunnen voorkomen op meerdere niveaus, denk aan de reeks van junior-mediator-senior. De junior geldt dan veelal als instapniveau waarbij nog een aantal groeistappen vereist zijn, de mediator als het gewenste basisniveau en de senior als doorgroeimogelijkheid welke niet voor iedereen vereist is.

De verschillen tussen deze junior-mediator-senior niveaus kun je vormgeven in tabel, een zgn. NOK matrix. NOK staat voor Niveau Onderscheidende Kenmerken. Een NOK matrix is een hulpmiddel om te komen tot de juiste indeling van de functie in het functieniveau.

Een NOK kan bestaan uit twee, drie of vier niveaus. Iedere NOK wordt onderbouwd met minimaal één referentiefunctie. In bovenstaand voorbeeld is de mediator functie de referentiefunctie. De andere niveaus in de NOK (junior en senior) worden dan afgeleid van het niveau van de referentiefunctie, de mediator. In geval van een NOK met twee of drie niveaus, volstaat één referentiefunctie. In geval van een NOK met vier niveaus, hanteren we in de regel twee referentiefuncties.

In dit handboek is een functiereeks/NOK opgenomen van de Technicus onderstel Lichte voertuigen. Deze bestaat uit 4 niveautyperingen en zijn gebaseerd op de branche standaard voor de Banden en Wielenbranche.

Alle niveautyperingen in een NOK matrix zijn naar inhoud herkenbare profielen. Ook het laagste niveau. Een NOK kun je als indelingsinstrument, maar ook als ontwikkelinstrument gebruiken. Je kunt bijvoorbeeld als leidinggevende aan de hand van een NOK matrix het gesprek met een medewerker aangaan over zijn of haar doorgroeimogelijkheden. Of als medewerker het gesprek aangaan met je leidinggevende over je eigen ontwikkelambitie.

Stappenplan functie-indeling

Om bedrijfsfuncties op een verantwoorde manier in functiegroepen in te delen met behulp van het referentieraster doorloop je vijf stappen:



Hieronder worden de stappen die de werkgever dient te doorlopen verder toegelicht.

Stap 1

Leg de inhoud van de bedrijfsfunctie vast in een functieomschrijving.

Om de functie op een juiste manier in te delen is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van de taken en verantwoordelijkheden binnen de functie en deze vast te leggen in een functieomschrijving. De werkgever beantwoord daarbij de volgende vragen:

- Wat zijn de hoofdactiviteiten van de functie?
- Welke verantwoordelijkheden horen daarbij?
- Wat zijn de bevoegdheden van de functie?
- Welke invloed moet de functie uitoefenen op anderen, intern en eventueel extern?
- Van wie krijgt de functie leiding?
- Indien van toepassing: aan wie geeft de functie leiding en aan hoeveel fte's?

Voor het vastleggen van de inhoud van de functie in de functieomschrijving kan de werkgever gebruik maken van het format functieprofiel en bijbehorende toelichting (bijlage 2 en 3). Ook kan de werkgever de referentiefuncties als voorbeeld gebruiken. We adviseren hierbij kritisch te zijn op de verschillen. De werkgever betreft de leidinggevende en eventueel de werknemer(s) van de betreffende bedrijfsfunctie bij het opstellen van het functieprofiel.



Tips voor de werkgever

- Bekijk (soortgelijke) referentiefuncties.
- Bekijk andere functieprofielen in de organisatie, om ook een duidelijk beeld te krijgen van de onderlinge relatie tussen de bedrijfsfuncties. Andere functieprofielen kunnen bijvoorbeeld verhelderen waar de verantwoordelijkheden van de in te delen functie beginnen, maar ook waar ze ophouden (omdat deze bijvoorbeeld bij een andere functie liggen).
- Maak gebruik van vacatureteksten. Hierin staan vaak de belangrijkste activiteiten en verantwoordelijkheden beschreven.

Stap 2

Selecteer één of twee voor vergelijking geschikte referentiefunctie(s) uit het referentieraster.

De werkgever selecteert de referentiefuncties die qua inhoud, aard en niveau het meest op de in te delen functie lijken en legt vast voor welke referentiefunctie(s) er is gekozen. De werkgever kan hiervoor het indelingsformulier uit bijlage 4 gebruiken.



Tip voor de werkgever:

- Kijk bij het vergelijken ook naar referentiefuncties uit andere afdelingen (functiefamilies).

Stap 3

Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de referentiefunctie(s) en stel de inhoudelijke verschillen vast.

De werkgever onderzoekt welke inhoudelijke verschillen er bestaan tussen de in te delen functie en de referentiefunctie(s). Dit kunnen verschillen zijn in de taken, verantwoordelijkheden, de positie in de organisatie en/of de context van het werk. Indien er een NOK matrix voor een referentiefunctie aanwezig is, kijkt de werkgever ook of de inhoudelijke verschillen overeenkomen met de kenmerken uit de NOK matrix. Voor de verslaglegging kan gebruik worden gemaakt van het indelingsformulier (zie bijlage 4).



Tips voor de werkgever:

- Maak voor het vaststellen van de inhoudelijke verschillen gebruik van de functieprofielen en eventuele NOK's van de referentiefunctie (zie hoofdstuk 6).
- Schrijf de inhoudelijke verschillen tussen de in te delen functie en de referentiefunctie(s) op voordat je verder gaat met het indelen van de bedrijfsfunctie (stap 4).
- Zijn er te veel inhoudelijke verschillen tussen de in te delen bedrijfsfunctie en de referentiefunctie? Of komen de inhoudelijke verschillen niet/onvoldoende overeen met de kenmerken uit de bijbehorende NOK matrix? Vergelijk de functie dan met een andere referentiefunctie.
- Is er sprake van een combinatie van taken uit verschillende referentiefuncties? In dit handboek noemen we dat een samengestelde functie. Raadpleeg dan bijlage 5 met een handleiding over het indelen van samengestelde functies.

Stap 4

Deel de bedrijfsfunctie in in de passende functiegroep.

Nadat de werkgever zicht heeft op de inhoudelijke verschillen, kan de werkgever vaststellen of deze van invloed zijn op het niveau van de in te delen functie. De werkgever gebruikt hiervoor de richtinggevende vragen die staan in het indelingsformulier (bijlage 4) en de toelichting op de ORBA-systematiek (hoofdstuk 2). De werkgever stelt vast of de in te delen bedrijfsfunctie in dezelfde, een hogere of een lagere functiegroep thuishoort dan de referentiefunctie(s). De niveaus van de referentiefuncties zijn opgenomen in het referentieraster (zie hoofdstuk 5). Er zijn een aantal situaties mogelijk:

- ***Er zijn geen of nauwelijks niveaumatische verschillen tussen de in te delen bedrijfsfunctie en referentiefunctie***

Zijn er geen of nauwelijks inhoudelijke verschillen tussen de in te delen bedrijfsfunctie en de referentiefunctie en/of hebben de inhoudelijke verschillen geen of nauwelijks betrekking op de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden? Dan is er sprake van geen of nauwelijks niveaumatisch verschil tussen de in te delen bedrijfsfunctie en referentiefunctie. Dit komt voor wanneer de in te delen functie op alle hoofkenmerken van de ORBA-systematiek ongeveer gelijkwaardig is aan de referentiefunctie. De werkgever deelt de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep als de referentiefunctie in.

- ***Er zijn enkele niveaumatische verschillen tussen de in te delen functie en een referentiefunctie***

Zijn er enkele inhoudelijke verschillen tussen de in te delen bedrijfsfunctie en de referentiefunctie? Beoordeel dan of de inhoudelijke verschillen niveaumatisch overeenkomen met de Niveau-onderscheidende Kenmerken (NOK), indien aanwezig. De niveaus van de NOK's zijn opgenomen in het referentieraster met NOK's (zie hoofdstuk 5 en de omschrijvingen in hoofdstuk 6). Komen de inhoudelijke verschillen overeen met de kenmerken uit de NOK matrix? De werkgever deelt de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in als de betreffende niveautypering van de NOK matrix.

Kan aan de hand van de referentiefunctie en/of NOK matrix niet worden vastgesteld of de functie in een groep hoger of lager uitkomt? Dit komt voor wanneer de in te delen functie op slechts een aantal hoofkenmerken van de ORBA-systematiek zwaarder of lichter is dan de referentiefunctie of indien de kenmerken uit de NOK niet overeenkomen.

De werkgever kijkt dan – aan de hand van de ORBA-score van de referentiefunctie en bandbreedten van de functiegroep - wáár in de functiegroep de referentiefunctie zich bevindt (ook wel de relatieve positie van de referentiefunctie in de functiegroep). Aan de hand van de positie van de referentiefunctie in de functiegroep en de (verschillen in) de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden, stelt de werkgever vast of de in te delen functie in dezelfde groep, een hogere of lagere functiegroep thuishoort. Deze situatie wordt toegelicht aan de hand van onderstaande drie voorbeelden:

Voorbeeld 1

De referentiefunctie zit hoog in de functiegroep en de in te delen bedrijfsfunctie is op één hoofkenmerk van de ORBA-systematiek zwaarder dan de referentiefunctie. De essentie van de in te delen bedrijfsfunctie is anders. Op basis hiervan besluit de werkgever om de in te delen bedrijfsfunctie één groep hoger in te delen. Om de indeling van de bedrijfsfunctie één groep hoger te bekrachtigen, zie ook ondergenoemde 'Tip voor de werkgever'.

Voorbeeld 2

De referentiefunctie zit hoog in de functiegroep en de in te delen bedrijfsfunctie is op één hoofkenmerk van de ORBA-systematiek zwaarder dan de referentiefunctie. De essentie van de in te delen bedrijfsfunctie is ongeveer gelijk. Op basis hiervan besluit de werkgever om de in te delen bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in te delen.

Voorbeeld 3

De referentiefunctie zit laag in de functiegroep en de in te delen bedrijfsfunctie is op één of twee hoofdkenmerken zwaarder. De essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden zijn ongeveer gelijk. Aannemelijk is dat de in te delen bedrijfsfunctie hoger uitkomt in de functiegroep, maar niet leidt tot een inschaling in een hogere functiegroep. Op basis hiervan besluit de werkgever om de in te delen bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in te delen.

- ***Er zijn duidelijke niveaumatische verschillen tussen de in te delen bedrijfsfunctie en een referentiefunctie***

Zijn er duidelijke niveaumatische verschillen die effect hebben op de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden? Dit komt voor wanneer de in te delen bedrijfsfunctie op (bijna) alle hoofdkenmerken van de ORBA-systematiek zwaarder of lichter is. Vergelijk de verschillen dan met de min of plus variant uit de NOK-matrix, indien aanwezig. De werkgever deelt de bedrijfsfunctie één groep lager of hoger in dan de referentiefunctie. Om de indeling van de bedrijfsfunctie één groep hoger of lager te bekrachtigen, zie ook ondergenoemde 'Tip voor de werkgever'.

Tip voor de werkgever



- Om indeling van een bedrijfsfunctie één groep lager of hoger dan de referentiefunctie te bekrachtigen, kan je ervoor kiezen om de in te delen bedrijfsfunctie te vergelijken met een aanvullende referentiefunctie die zich in de hogere of lagere groep bevindt.
- Voor bedrijfsfuncties waarbij er geen of nauwelijks niveaumatisch verschillen zijn met de referentiefunctie of NOK matrix, is aannemelijk dat het indelingsproces van een bedrijfsfunctie sneller zal verlopen: de bedrijfsfunctie lijkt niveaumatisch immers sterk op de referentiefunctie of typering in de NOK matrix waarvan het niveau reeds is vastgesteld in het referentieraster.

Stap 5

Informeer de werknemer over de indeling van diens functie.

De werkgever laat de werknemer(s) schriftelijk weten in welke functiegroep de functie is ingedeeld. Het is belangrijk dat de werkgever duidelijk uitlegt in welke functiegroep de functie is ingedeeld en waarom. De volgende informatie dient in ieder geval te worden verstrekt aan de werknemer:

- de functie van de werknemer;
- de functiegroep waarin de functie is ingedeeld;
- een omschrijving van de functie;
- de argumentatie van de indeling;
- de loonconsequenties voor de werknemer;
- een verwijzing naar de geldende bezwaar- en beroepsprocedure.

Het kan zijn dat de werknemer van mening is dat de eigen functie in een andere functiegroep hoort.

De werknemer kan dan bezwaar aantekenen. In de bezwaar- en beroepsprocedure (hoofdstuk 7) staat omschreven hoe de werknemer dit kan doen.

Uitzonderlijke situaties

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat de werkgever na het doorlopen van het stappenplan niet tot een indeling van de bedrijfsfunctie komt, bijvoorbeeld wanneer er géén passende referentiefunctie voorhanden is of wanneer de werkgever twijfelt over de indeling van de functie.

In deze gevallen richt de werkgever zich tot de Vereniging VACO voor het ophalen van kennis en ervaringen bij andere werkgevers. Met de melding houdt de VACO tevens zicht op de actualiteit van het referentieraster. Indien een objectief, extern indelingsadvies nodig is, kan VACO de werkgever adviseren om zich te richten tot AWWN, systeemhouder van de ORBA-methode.

Onderhoudsprocedure

Bedrijfsfuncties kunnen in de loop der tijd veranderen of er kunnen nieuwe functies ontstaan binnen een organisatie, bijvoorbeeld door organisatorische veranderingen of technologische ontwikkelingen. Daarom is het van belang dat er aandacht is voor het actueel houden van het functiehuis, bijvoorbeeld door de inhoud van de functieprofielen regelmatig te toetsen bij de leidinggevenden en eventueel werknemers die de functies vervullen. Bovendien moet een werknemer aan kunnen geven dat – indien de eigen functie inhoudelijk zodanig is gewijzigd - de functie opnieuw ingedeeld moet worden. Dit is mogelijk nadat er opnieuw een functieprofiel is opgesteld. Bij functiewijzigingen kan de werkgever de wijzigingen beoordelen en de functie opnieuw indelen.

Referentieraster en NOK typeringen

Het referentieraster laat de niveauverhoudingen tussen de functies zien.

Op de horizontale as zie je de afdelingen waarin de referentiefuncties zijn ingedeeld.

- 01. Bandenservice
- 02. Handel
- 03. Inzameling
- 04. Staf / Kantoor

NB: Deze indeling is bedoeld als hulpmiddel, vormt geenszins een blauwdruk van afdelingen binnen organisaties. Wel kan het helpen bij het sneller vinden van een geschikte referentiefunctie bij bepaalde bedrijfsactiviteiten.

Op de verticale as zijn de functiegroepen weergegeven; functiegroep A tot en met H. Alle referentiefuncties staan in dit referentieraster.

In cursief zijn de niveautyperingen uit de NOK's in het functieraster opgenomen. De niveautyperingen zijn van de referentiefuncties afgeleide profielen. Deze zijn beschreven in NOK matrices (zie hoofdstuk 3 voor een toelichting op NOK matrices).

Bij de volgende referentiefuncties zijn NOK matrices met bijbehorende typeringen beschreven:

- 30.20 Basis technicus onderstel LV / Monteur PW banden (bandenservice)
- 30.15 Allround technicus onderstel LV / Monteur totaal standaard (bandenservice)
- NOK matrix technicus onderstel, met niveautyperingen
 - o Assistent technicus LV
 - o Technisch Specialist Onderstel

De typeringen in deze NOK matrix zijn gebaseerd op de functieprofielen zoals beschreven in de branchestandaard Personenauto's / Bestelwagens VACO. Het betreft hier niveaureeks van 4 aansluitende functiegroepen, t.w. functiegroep A t/m functiegroep D.

- 50.10 Logistiek planner B (inzameling)
- NOK matrix Logistiek planner (inzameling), met niveautypering
 - o Logistiek planner A

Let op: Het niveau van de typering van Logistiek planner A ligt op duidelijke afstand van de referentiefunctie Logistiek planner B; deze functiereeks is qua niveau niet aansluitend, er zit een 'lege' niveaugroep tussen de 2 profielen.

Referentieraster Banden- en Wielenbranche (incl. NOK typeringen)

Functiegroep	Bandenservice	Handel	Inzameling	Staf / Kantoor
H 170 - 194,5	20.10 - Filiaalmanager (bandenservice)	10.15 - Inkoper (handel)		60.20 - Medewerker ICT / Applicatiebeheerder 70.10 - HR Adviseur
G 150 - 169,5		10.10 - Medewerker marketing	50.10 - Logistiek planner B (inzameling)	60.10 - Medewerker Control (handel)
F 130 - 149,5			10.30 - Accountmanager inzameling	70.15 - Secretaresse / management assistent
E 110 - 129,5	20.15 - Assistent Filiaalmanager (bandenservice)		10.25 - Medewerker Sales support (inzameling/verwerking) - NOK typering Logistiek planner A 50.20 - Monteur technische dienst (inzameling/verwerking) 50.25 - Hoofdoperator (inzameling/verwerking)	60.25 - Medewerker ICT / Systeem support
D 90 - 109,5	30.10 - Technicus onderstel zware voertuigen/Monteur heavy 30.25 - Allround technicus onderstel/APK keurmeester lichte voertuigen - NOK typering Technisch Specialist Onderstel 30.40 - Serviceadviseur/-baliemedewerker (bandenservice)	10.20 - Claimbehandelaar (handel)		
C 70 - 89,5	30.15 - Allround technicus onderstel LV / Monteur totaal standaard onderhoud	40.10 - Chauffeur Nationaal-Benelux (handel)	50.15 - Keurmeester banden (inzameling)	60.15 - Medewerker administratie

Referentieraster Banden- en Wielenbranche *(incl. NOK typeringen)*

Funcatiegroep	Bandenservice	Handel	Inzameling	Staf / Kantoor
B 55 - 69,5	30.20 - Basis technicus onderstel LV / Monteur PW banden	40.20 - Medewerker magazijn(beheer) (handel)		
A 40 - 54,5	- <i>NOK typering Assistent technicus LV</i>	40.15 - Heftruckchauffeur (handel)		
0 1 - 39,5				

Vet= Referentiefunctie (volledige beschrijving in functiehandboek)

Cursief = afgeleide niveautypering (bij referentiefunctie behorende NOK typering)

Funcielijs en beschrijvingen referentiefuncties

Nummer	Naam	Afdeling	NOK	blz
10.10	Medewerker marketing	Handel		
10.15	Inkoper (handel)	Handel		
10.20	Claimbehandelaar (handel)	Handel		
10.25	Medewerker Sales support (inzameling/verwerking)	Inzameling		
10.30	Accountmanager inzameling	Inzameling		
20.10	Filiaalmanager (bandenservice)	Bandenservice		
20.15	Assistent Filiaalmanager (bandenservice)	Bandenservice		
30.10	Technicus onderstel zware voertuigen/Monteur heavy	Bandenservice		
30.15	Allround technicus onderstel LV / Monteur totaal standaard onderhoud	Bandenservice	Ja	
30.20	Basis technicus onderstel LV / Monteur PW banden	Bandenservice	Ja	
30.25	Allround technicus onderstel/APK Keurmeester LV (lichte voertuigen)	Bandenservice		
40.10	Chauffeur Nationaal-Benelux (handel)	Handel		
40.15	Heftruckchauffeur (handel)	Handel		
30.40	Serviceadviseur/baliemedewerker	Bandenservice		
30.25	Allround technicus onderstel/APK keurmeester lichte voertuigen	Bandenservice		
40.20	Medewerker magazijn(beheer) (handel)	Handel		
50.10	Logistiek planner B (inzameling)	Inzameling	ja	
50.15	Keurmeester banden (inzameling)	Inzameling		
50.20	Monteur technische dienst (inzameling/verwerking)	Inzameling		
50.25	Hoofdoperator (inzameling/verwerking)	Inzameling		
60.10	Medewerker Control (handel)	Staf / Kantoor		
60.15	Medewerker administratie	Staf / Kantoor		
60.20	Medewerker ICT / Applicatiebeheerder	Staf / Kantoor		
60.25	Medewerker ICT / Systeem support	Staf / Kantoor		
70.10	HR Adviseur	Staf / Kantoor		
70.15	Secretaresse / management assistent	Staf / Kantoor		

ORBA® Functiebeschrijvingen (Referentiefuncties en NOK's)

Functieoverzicht naar Orba® -score

Nummer	Naam	Afdeling	Orba® Score
40.15	Heftruckchauffeur (handel)	Handel	48
30.20	Basis technicus onderstel LV / Monteur PW banden	Bandenservice	59
40.20	Medewerker magazijn(beheer) (handel)	Handel	63
50.15	Keurmeester banden (inzameling)	Inzameling	79
40.10	Chauffeur Nationaal-Benelux (handel)	Handel	84
30.15	Allround technicus onderstel LV / Monteur totaal standaard onderhoud	Bandenservice	88
60.15	Medewerker administratie	Staf / Kantoor	88
30.25	Allround technicus onderstel/APK Keurmeester LV (lichte voertuigen)	Bandenservice	95
30.40	Serviceadviseur/baliemedewerker	Bandenservice	94
30.25	Allround technicus onderstel/APK keurmeester lichte voertuigen	Bandenservice	95
30.10	Technicus onderstel zware voertuigen/Monteur heavy	Bandenservice	99
10.20	Claimbehandelaar (handel)	Handel	106
50.25	Hoofdoperator (inzameling/verwerking)	Inzameling	116
60.25	Medewerker ICT / Systeem support	Staf / Kantoor	119
20.15	Assistent Filiaalmanager (bandenservice)	Bandenservice	122
10.25	Medewerker Sales support (inzameling/verwerking)	Inzameling	124
50.20	Monteur technische dienst (inzameling/verwerking)	Inzameling	128
70.15	Secretaresse / management assistent	Staf / Kantoor	142
10.30	Accountmanager inzameling	Inzameling	147
10.10	Medewerker marketing	Handel	155
60.10	Medewerker Control (handel)	Staf / Kantoor	161
50.10	Logistiek planner B (inzameling)	Inzameling	168
70.10	HR Adviseur	Staf / Kantoor	174
60.20	Medewerker ICT / Applicatiebeheerder	Staf / Kantoor	181
10.15	Inkoper (handel)	Handel	184

Nummer	Naam	Afdeling	Orba® Score
20.10	Filiaalmanager (bandenservice)	Bandenservice	188

Funcctiecontext

De functie van Medewerker marketing is gesitueerd binnen de afdeling marketing binnen het hoofdproces commercie (sales & marketing). Het commercieel beleid en marketing plan is vastgesteld door de Sales en marketing manager.

De functie van Medewerker marketing is een operationele functie, gericht op ondersteuning van het commercieel proces, w.o. de opmaak en traffic voor de productie van communicatie uitingen (drukwerk w.o. verpakkingen, reclame- en promotiemateriaal), beeldmateriaal e.d. Het ontwerp (deels) en de productie hiervan is uitbesteed aan derden (reclamebureaus en drukkerijen). Daarnaast verzamelt en genereert de functie marktinformatie (zowel vanuit in- als externe bronnen) en wordt bijgedragen aan de optimalisatie van websitebezoek.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Sales & marketing manager

Geeft leiding aan n.v.t.

Func tiedoel

Uitvoeren van het marketing- en verkoop proces ondersteunende werkzaamheden (drukwerk/communicatie uitingen, marktinformatie, websitebezoek).

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Communicatie uitingen (vormgeving en traffic)	- opmaken en inlezen van beeld en tekst van de productie van diverse communicatie-uitingen (drukwerk, reclame- en promotiemateriaal) en verpakkingen, op basis van input van leidinggevenden of buitendienst en volgens het vastgestelde stramen en de huisstijl - aanpassen van ontwerp n.a.v. controle op ontwerp door leidinggevende - inwinnen en verstrekken van informatie aan reclamebureaus, drukkerijen t.a.v. drukwerk, reclame- en promotiemateriaal opvragen van offertes - begeleiden van lopende activiteiten en controleren van drukproeven, aanbrengen van eventuele correcties en doorzetten naar de diverse betrokkenen voor de eindcontrole; doorzenden van compleet en goedgekeurd ontwerp naar de drukker voor productie	- juiste opmaak, volgens huisstijl - tijdige beschikbaarheid van uitingen/drukwerk - accuraatheid en volledigheid van controles op drukproeven - goedkeuring door interne opdrachtgever - juiste begeleiding informatieverstrekking naar en doelgerichte samenwerking met externen
Markt- en verkoopinformatie	- verzamelen van gegevens bij sales-medewerkers, externe bureaus en d.m.v. vakliteratuuronderzoek - bestuderen en analyseren van deze gegevens - verwerken van de gegevens tot doelmatige marktinformatie (o.a. over verwachte vraagontwikkeling, nieuwe afzetkanalen voor assortiment) als input voor het marketing en sales team	- betrouwbare informatie - kwaliteit van geboden inzicht

Functie
Afdeling

Medewerker marketing
Handel

10.10

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Websitebezoek	• verzamelen en beoordelen van data over browsegedrag van websitebezoekers • signaleren van afwijkingen t.o.v. verwachte patronen, achterhalen van oorzaken van afwijkingen • adviseren over en aanbrengen van verbeteringen in de website op basis van het browsegedrag • informeren/rapporteren over bevindingen aan leidinggevende	• juistheid van gegevens • inzicht in gebruik en effectiviteit van de website • onderbouwing van verbetervoorstellen • effect van verbeteringen • complete en tijdige rapportages
Beheer	• bijhouden van een marketing documentatiesysteem • zorgen voor de actualiteit en juistheid van gegevens, navraag doen bij buitendienst of klanten • beheren bij bijhouden van marktinformatie • bijhouden van overige marketing- en verkoopadministraties, dossiers en archieven	• actualiteit van gegevens • toegankelijkheid van informatie
Verantwoord functioneren	• naleven van de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften	• conformiteit aan voorschriften

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Funcctiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling inkoop in een bedrijf dat gespecialiseerd is in de handel (in- en verkoop) van banden (w.o. personenwagens, industrievoertuigen, landbouwvoertuigen) en wielen (w.o. lichtmetalen en luxe velgen) onder diverse labels. De inkoopactiviteiten zijn gericht op één of meerdere labels. De inkoop vindt plaats bij banden- en wielenleveranciers en -fabrikanten in binnen en buitenland (wereldwijd).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager inkoop

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Inkopen van banden, wielen en/of wielsets.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Relatiebeheer	• beheren en opbouwen van een relatienetwerk met bandenleveranciers en -fabrikanten in binnen- en buitenland, o.a. via bezoek, beurzen, telefonisch, web • herkennen van verschillende stakeholders, afwegen van belangen en streven naar een win-winrelatie • optreden als 1e aanspreekpunt voor leveranciers en interne klanten en oplossen van problemen (in het Nederlands en 1 moderne vreemde taal)	• relevantie van netwerk • continuïteit van relaties • juiste afweging van belangen
Inkoop	• afstemmen over en vaststellen van (voorraad)behoefte en service levels op korte, middellange en langere termijn met inkoopteam en o.a. verkoop en logistiek • onderzoeken van mogelijkheden in de markt bij bestaande en potentiële fabrikanten en leveranciers • voorbereiden en voeren van onderhandelingen met leveranciers/fabrikanten (prijzen, condities) bepalen contractduur, afsluiten van contracten en/of plaatsen van orders • zorgen voor de (administratieve en procedurele) afhandeling van inkoopangelegenheden met in- en externen en evalueren van leveringen	• tijdige beschikbaarheid • conform specificaties en behoeft patronen • doelmatige (inkoop/bestel)procedures • betrouwbare registraties
Leveranciersafspraken	• beheren van inkoopadministratie en contracten in systemen en administratie • toezien op nakomen van leveringsverplichtingen en evalueren van leveringen	• actuele systemen en administratie • kwaliteit van leveranciers

Functie	Inkoper	10.15
Afdeling	Inkoop	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	• beoordelen leveranciersprestaties, behandelen van klachten, oplossen van problemen • meedenken in verdere optimalisatie van bestellingsprocessen en -procedures	• snelle en doeltreffende behandeling en oplossing van problemen
Marktontwikkelingen	• volgen van ontwikkelingen in de markt, bij fabrikanten, leveranciers en bij concurrenten • signaleren en bespreken van consequenties van nieuwigheden, trends e.d. voor inkoopprocessen • zoeken naar alternatieven en besparingen van inkopen • adviseren over en meebeslissen in inkooptrajecten, evt. opstellen business case	• relevantie marktinformatie • geplande inkoop sluit aan op bedrijfsbehoefte • kwaliteit van advies en afstemming

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding tijdens autoritten.

Kans op letsel bij deelname aan autoverkeer (< 30.000 km/jr).

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling inkoop in een bedrijf dat gespecialiseerd is in de handel (in- en verkoop) van banden en wielen (w.o. lichtmetalen en luxe velgen).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hoofd inkoop of inkoper

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Be- en afhandelen van claims van klanten

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regievoeren over het proces	- inwinnen van informatie bij fabrikant, werkplaats en eindgebruiker over specificaties en aard van de klacht - maken van afspraken over de procedure en termijnen - bewaken dat het proces binnen de daarvoor gestelde termijnen wordt afgehandeld	- doelgerichte samenwerking - afhandeling van klachten binnen de gestelde termijnen
Onderzochte claim	- verrichten van onderzoek/inspecties, visueel en m.b.v. meetinstrumenten, volgens standaard en procedure - bepalen van de aard en omvang van de afwijking en gegrondheid van de klacht/claim - beslissen tot afkeur of bepalen van mogelijkheden voor hergebruik, w.o. aangeven van de benodigde acties tot herstel van de afwijking	- kwaliteit en volledigheid van onderzoek - mate waarin voldaan wordt aan standaard procedure
Analyse en advies	- beoordelen van afwijkingen, vaststellen van patronen en trends van afwijkingen - opstellen van adviezen (o.a. naar inkoop of productie)	tijdige signalering (trendmatige) afwijkingen
Vakkennis en vaardigheden	- bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing - bijhouden van vaardigheden relevant voor de werkuitvoering	actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	naleven van de bedrijfs- en wettelijke voorschriften op het gebied van arbo, veiligheid en milieu	- juiste naleving - veilig werken

Werkgerelateerde bezwaren

Hanteren (tillen/stapelen) van banden bij klachtonderzoek/inspecties

Kan zich vertillen.

Functiecontext

De functie van medewerker sales support is gesitueerd binnen de afdeling sales & marketing. De salesorganisatie is ingedeeld naar verschillende verbruikstoepassingen c.q. markten van de eindproducten. De afzet hiervan vindt voornamelijk plaats in Europa. De sales support werkt o.b.v. door sales (sales-/accountmanagers) met klanten gemaakte afspraken (veelal jaarcontracten). Communicatie vindt plaats in het Nederlands en 1 vreemde taal.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Sales & marketing manager
Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Verwerken van verkooporders en uitvoeren van administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van het verkoopproces.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Orderverwerking en afwikkeling	• controleren van inkomende orders op voorwaarden, uitvoerbaarheid en kredietblokkade, completeren van orderformulieren • raadplegen van systemen of afdeling logistiek over voorraadniveau/beschikbaarheid product • afgeven van prijzen, levertijden, verstrekken van informatie over leveringsvoorwaarden o.b.v. lopende contracten/ jaarafspraken en vaste prijzen. Raadplegen van sales-/accountmanager bij afwijkende bestellingen of nieuwe klanten • opstellen, verstrekken en toelichten van offerte aan klant, zorgen van de follow up volgens richtlijn • afwickelen van orders volgens standaarden en (order-/contract-)afspraken, w.o. genereren van vracht-/exportdocumenten uit het geautomatiseerd systeem, regelen van het transport van eindproducten naar klanten via veelal vaste vervoerders, zorgen voor de facturatie via FA • bewaken van de juiste afwikkeling van orders, melden van afwijkingen	• compleetheid van orderformulieren • inhoudelijke juistheid van informatie • actualiteit van ordergegevens • klanttevredenheid over follow-up en orderafwikkeling
Ondersteuning en administratie	• opvolgen van inkomende telefoongesprekken, w.o. verstrekken van informatie aan klanten over organisatie en producten, orderverloop etc. • plannen van afspraken, doorgeven van boodschappen, klachten en bijzonderheden aan sales-/accountmanagers • maken van overzichten t.b.v. administratie en leidinggevende manager • bijhouden van diverse gegevensbronnen zoals CRM-systeem en logistieke programma's • ondersteunen van de afdeling bij vakbeurzen	• tijdige en juiste informatieverstrekking • klantvriendelijkheid • efficiency planning • juiste, betrouwbare en actuele gegevens en informatie • representatie

Functie	Medewerker sales support	10.25
Afdeling	Commercie	
Functiehandboek Banden- en wielenbranche		

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	ontvangen van relaties	

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

Functiecontext

De functie van accountmanager inzameling is gesitueerd binnen de afdeling inzameling van een bedrijf dat gebruikte banden inzamelt bij voornamelijk garages, bandenhandelaren en bandenleveranciers en verwerkt of hergebruikt. De inzameling van banden kent in basis twee stromen :

- RecyBEM: inzameling volgens een vaste vergoeding (afvalbeheersbijdrage);
- niet RecyBEM: inzameling volgens een met de klant/aanbieder overeengekomen tarief, vastgesteld door de inzamelaar/verwerker op basis van bruikbaarheid (visueel of via test) van de aangeboden banden.

Voor de fysieke logistiek/ inzameling bij de (vele) inzamelpunten door heel Nederland beschikt de organisatie over eigen vrachtwagencombinaties en bakwagens. De ingezamelde banden worden op de verwerkingslocatie gesorteerd en gekeurd en op basis van technische en economische geschiktheid geclassificeerd als waardeband (herbestemming) of schrotband (verwerking).

De hoofdactiviteiten van de functie van accountmanager inzameling bestaan uit relatiebeheer en het afsluiten van contracten met bedrijven voor het inzamelen/ophalen van banden.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hoofd Inzameling

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Afsluiten van nieuwe, winstgevende inzamel overeenkomsten en beheren van bestaande klanten, zodat de vastgestelde inzameldoelstellingen banden gehaald worden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Acquireren en relatiebeheer	• doen van voorstellen over waar de inzamelingspunten binnen Nederland liggen voor zowel RecyBEM als niet RecyBEM stromen • bezoeken van potentiële klanten; garages, bandenhandelaren en bandenleveranciers voor het aangaan/afsluiten van overeenkomsten om gebruikte banden aan te leveren, conform wet-/regelgeving (RecyBEM/niet RecyBEM) • onderhouden van klantrelaties en steekproefsgewijs controleren of de levering van banden plaatsvindt conform afspraken/contract • ondersteunen van sales support en logistiek planner, op locatie van prospect en/of klant • - laten uitzetten van de banden inzamelrekken/-containers, volgens afspraak met klanten	• volume, omzet en marge • conformiteit aan regelgeving • goede relatie met klanten • juiste naleving contractafspraken (door klant en bedrijf) • klanttevredenheid • juiste afzet van rekken/containers
Administreren	• vastleggen van bezoekerapportages in het systeem en overdragen van de contracten aan de sales support Inzameling • opstellen van diverse (maand)rapportages en overzichten (o.a. inkoop, inzamel overeenkomsten)	• volledige en juiste administratie

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding tijdens autoritten (ca. 20.000 km/jr)

Kans op letsel door deelname aan het wegverkeer.

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een bedrijf dat gespecialiseerd is in banden, (banden)service en onderhoud aan (onderstellen van) voertuigen voor de particuliere en zakelijke markt (w.o. personenwagens, lichte vracht- en heavy transport voertuigen voor verschillende sectoren zoals leasemaatschappijen, transport, industrie, landbouw en grondverzet). Voor leaserijders worden jaarlijks in het voor en najaar ca. 120.000 bandenwissels uitgevoerd. Om het wisselseizoen te reguleren kunnen leaserijders gebruik maken van een centraal e-booking systeem of contact center.

Voor de particuliere markt worden naast bandenservice ook andere services en diverse producten aangeboden (w.o. uitlijnen, balanceren, airco service, olie verversen, diverse checks, ruitenwissers, accu's).

Landelijk beschikt de organisatie over ca. 100 vestigingen en ca. 150 mobiele units. De uitvoering van de service is regionaal georganiseerd. Een regio wordt bediend vanuit diverse filialen, waar de regie m.b.t. verdeling van klanten binnen de regio ligt bij de Regio (sales)manager in samenwerking met de Filiaalmanagers. Deze verdeling is mede afhankelijk van het serviceaanbod vanuit de filialen (light vs. heavy of een combinatie hiervan).

De functie van Filiaalmanager is verantwoordelijk voor de exploitatie van het filiaal. Dit omvat alle commerciële, financiële en technisch/operationele processen op de vestiging, conform de landelijke standaard. Op de grotere vestigingen (ca. 5-15 medewerkers) wordt de Filiaalmanager ondersteund door een Assistent filiaalmanager, in een kleine vestiging (tot ca. 5 medewerkers) fungeert de functie tevens als meewerkend voorman.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Regio manager

Geeft leiding aan 8 - 12 medewerkers (assistent filiaalmanager en (basis / allround) technicus onderstel)

Functiedoel

Realiseren – met het team - van de service op en vanuit de vestiging. Exploiteren van de vestiging conform de uitgangspunten, standaarden en doelstellingen (w.o. omzet- en kosten).

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Beleid en doelstellingen	• beoordelen van ontwikkelingen in de markt, bij concurrenten, behoeften van klanten • inbrengen van voorstellen voor bespreken van het regiobeleid en -doelen in het regionaal overleg en met de leidinggevende • vaststellen van de filiaaldoelen (w.o. omzet, kosten) in samenspraak met de Regio manager	• inzicht in ontwikkelingen • kwaliteit van voorstellen • onderbouwing doelstellingen • acceptatie van regio manager
Realisatie service	• met het team uitwerken van filiaaldoelstellingen in concrete plannen, acties en (werk)afspraken	• doelmatigheid en doelgerichtheid van planning en realisatie • kwaliteit van uitvoering

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- delegeren van taken/bevoegdheden aan assistent filiaalmanager, geven van aanwijzingen en instructies aan medewerkers, overdragen van inzichten en ervaringen m.b.t. commerciële kansen bij het werken op locatie aan monteurs - opstellen van werkplanningen, verdelen van de werkzaamheden, verstrekken van werkopdrachten - bestellen van voor de uitvoering benodigde onderdelen, materialen e.d. bij (vaste) leveranciers - toezien op de uitvoering, bewaken van de voortgang en resultaten (kwalitatief/kwantitatief), stellen van prioriteiten en (laten) oplossen van problemen	tijdige beschikbaarheid van benodigde producten/onderdelen
Exploitatie (relatiebeheer, acquisitie, verkoop en klachtafwikkeling)	- onderhouden en uitbreiden van relaties met (potentiële) klanten, toelichten van het serviceaanbod en mogelijkheden, prijs/kwaliteitverhouding - maken offertes en afspraken met klanten, afsluiten van contracten binnen gegeven kaders en bevoegdheden - behandelen en oplossen van klachten van klanten, zo nodig overleggen met Regiomanager - beoordelen van de kwaliteit van banden op mogelijkheden voor herprofilering (laten) opstellen van facturen attent zijn op verricht meerwerk en contractafspraken, (doen) afwikkelen van kashandelingen	- conform doelstellingen (omzet, rendement) - zichtbaarheid en bekendheid in de (zakelijke) markt - doeltreffende afwikkeling van klachten - klanttevredenheid - juistheid van facturen
Beheer	- zorgen voor de beschikbaarheid van benodigde onderdelen, materialen, gereedschappen en (hulp)middelen - beheren van terrein, gebouw en apparatuur van de vestiging, (laten) schoonhouden, onderhouden en keuren van apparatuur, (laten) oplossen van storingen aan technische gereedschappen/installaties - opslaan en beheren van goederen/producten - zorgen voor de opvang, opslag en afvoer van afval- en reststromen	- tijdige beschikbaarheid van benodigdheden - juiste werking en staat van onderhoud van gebouw, terrein, apparatuur en gereedschappen - correcte verwerking van afval/reststromen
Actuele administratie	(laten) bijhouden en controleren van de filiaaladministratie, (laten) opstellen en controleren van facturen - inboeken van pakbonnen	actualiteit en juistheid van administraties en facturen

Functie **Filiaalmanager**
Afdeling Operations / Bandenservice

20.10

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Leidinggeven	• aansturen, coachen, beoordelen en ontwikkelen van de medewerkers • voeren van gesprekken in het kader van in- door- en uitstroom; voorbereiden en bespreken met HR • zorgen voor HR aangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim	• juiste werkuitvoering door medewerkers • ontwikkeling en kwalificatieniveaus van medewerkers
Informatie en rapportages	• samenstellen van overzichten en rapportages • bespreken van de voortgang, rapporteren van en overleggen over resultaten met de Regio manager	• volledigheid van rapportages • juiste verantwoording
BHV	• coördineren van de BHV organisatie op de vestiging, zorgen voor de vereiste opleidingen/trainingen en oefeningen • zorgen voor de beschikbaarheid van hulpmiddelen	• doelmatige BHV organisatie • beschikbare middelen
Verantwoord functioneren (manager)	• bewaken van de juiste opvolging van het QHSE beleid binnen het (deel)gebied • in acht (laten) nemen van de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid om risico's voor zichzelf en anderen uit te sluiten • tonen van voorbeeldgedrag	• conformiteit aan beleid en voorschriften • correcte overdracht en opvolging • voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Niet van toepassing

Functie	Assistent Filiaalmanager	20.15
Afdeling	Operations / Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een bedrijf dat gespecialiseerd is in banden, (banden)service en onderhoud aan (onderstellen van) voertuigen voor de particuliere en zakelijke markt (w.o. personenwagens, lichte vracht- en heavy transport voertuigen voor verschillende sectoren zoals leasemaatschappijen, transport, industrie, landbouw en grondverzet). Voor leaserijders worden jaarlijks in het voor en najaar ca. 120.000 bandenwissels uitgevoerd. Om het wisselseizoen te reguleren kunnen leaserijders gebruik maken van een centraal e-booking systeem of contact center.

Voor de particuliere markt worden naast bandenservice ook andere services en diverse producten aangeboden (w.o. uitlijnen, balanceren, airco service, olie verversen, diverse checks, ruitenwissers, accu's).

Landelijk beschikt de organisatie over ca. 100 vestigingen en ca. 150 mobiele units. De uitvoering van de service is regionaal georganiseerd. Een regio wordt bediend vanuit diverse filialen, waar de regie m.b.t. verdeling van klanten binnen de regio ligt bij de Regio manager in samenwerking met de Filiaalmanagers. Deze verdeling is mede afhankelijk van het serviceaanbod vanuit de filialen (light vs. heavy of een combinatie hiervan).

De functie van Filiaalmanager is verantwoordelijk voor de exploitatie van het filiaal. Dit omvat alle commerciële, financiële en technisch/operationele processen op de vestiging, conform de landelijke standaard. Op de grotere vestigingen (ca. 5-15 medewerkers) wordt de Filiaalmanager ondersteund door een Assistent filiaalmanager. De functie van Assistent filiaalmanager zorgt voor de operationele continuïteit op de vestiging bij afwezigheid van de Filiaalmanager, is aanspreekpunt voor de collega's in de werkplaats en verricht alle technische werkzaamheden.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Filiaalmanager

Geeft leiding aan ca. 8 -12 medewerkers (vaktechnisch/operationeel, bij afwezigheid van de filiaalmanager).

Functiedoel

Ondersteunen van de filiaalmanager bij de exploitatie en operationele continuïteit van de vestiging

Uitvoeren van alle technische service werkzaamheden binnen de vestiging.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ondersteuning filiaalmanager (exploitatie en operatie)	- assisteren bij de balie, ontvangen en te woord staan (informerend, adviseren van bezoekers/klanten) - behandelen en afwikkelen van inkomende telefonische vragen/afspraken - plannen van serviceafspraken (korte termijn), rekening houdend met beschikbare capaciteit (w.o. personeel, werkplaatsruimte, onderdelen) en gestelde prioriteiten	- operationele continuïteit - juiste afwikkeling klantvragen en serviceverzoeken - doelmatige planning

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	• bestellen van voor de werkuitvoering benodigde onderdelen en materialen • aannemen, registreren en behandelen van klachten van klanten, (laten) onderzoeken van de aard, omvang en gegrondheid en volgens procedure en bevoegdheden afwikkelen van de klacht • uitvoeren van kashandelingen	• correcte afwikkeling van klachten • tijdige beschikbaarheid van de juiste onderdelen • correcte afwikkeling kashandelingen
Realisatie/ werkuitvoering	• uitvoeren van alle technische service werkzaamheden op de vestiging als allround technicus onderstel / bandenservice monteur	• kwaliteit en efficiency • snelheid • klanttevredenheid
Leidinggeven (bij afwezigheid filiaalmanager)	• fungeren als aanspreekpunt voor collega's m.b.t. de planning en werkuitvoering bij afwezigheid van de filiaalmanager • verdelen van de werkzaamheden en geven van vaktechnische aanwijzingen en instrueren van medewerkers volgens gedelegeerde bevoegdheden • bewaken van de werkuitvoering en corrigerend optreden bij of oplossen van (dreigende) afwijkingen	• operationele continuïteit op de vestiging • vaktechnisch juiste werkuitvoering door medewerkers
Administraties en registraties	• registreren van uitgevoerde technische werkzaamheden • assisteren bij het bijhouden en controleren van diverse administraties en administratieve gegevens (o.a. uren, facturen, bestellingen, voorraden)	• juistheid, volledigheid en actualiteit van informatie en administraties
Verantwoord functioneren	• naleven en bewaken van de juiste opvolging van het QHSE beleid bij de werkuitvoering en op vestiging • in acht (laten) nemen van de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid om risico's voor zichzelf en anderen uit te sluiten • tonen van voorbeeldgedrag	• conformiteit aan beleid en voorschriften • correcte overdracht en opvolging • voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Inspannende houdingen bij uitvoering van servicewerkzaamheden.

Kan in aanraking komen met olie en smeermiddelen.

Kans op letsel door beknelling.

Functie	Technicus onderstel (zware voertuigen)/ monteur banden (Heavy)	30.10
Afdeling	Operations / Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een bedrijf dat gespecialiseerd is in banden, (banden)service en onderhoud aan (onderstellen van) voertuigen voor de particuliere en zakelijke markt (w.o. personenwagens, lichte vracht- en heavy transport voertuigen voor verschillende sectoren zoals leasemaatschappijen, transport, industrie, landbouw en grondverzet). Landelijk beschikt de organisatie over ca. 100 vestigingen en ca. 150 mobiele units.

De functie van technicus onderstel zware voertuigen / monteur banden (heavy) is werkzaam in werkplaatsen en op locatie waar services wordt verleend die behoren tot het onderstel van zogenaamde heavy voertuigen. Voor de service op locatie aan heavy voertuigen (veelal bij klanten op het terrein, maar ook pechservice) beschikt de technicus over een mobiele unit (bus). Deze is ingericht met basis apparatuur voor het controleren en wisselen van banden. In de werkplaats worden naast de basis service ook overige onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uitgevoerd (o.a. uitlijnen en herprofiëren).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan (Assistent) Filiaalmanager of (Assistent) Service Center Manager of (Assistant) Vestigingsmanager
Geef leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Uitvoeren van standaard onderhoud aan wielen en banden van zware voertuigen, zowel in de werkplaats als op locatie.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inspectie en onderhoud	- uitvoeren van werkopdrachten - volgens instructie, voorschriften en inspectiechecklists – m.b.t. standaard onderhoud aan wielen, banden en/of onderstel van zware voertuigen in werkplaats en op locatie bij klanten - Algemeen en werkplaats: - stabiliseren van te onderhouden voertuig - controleren van de staat, slijtage e.d. van banden (w.o. profiel, loopvlak), reinigen van naven en velgen, de-/monteren en vervangen van wielen (band op staal)	- juiste uitvoering van het onderhoud, balanceren en reinigen - snelheid, doelgerichtheid en doelmatigheid van uitvoering - veilige werkomgeving - klanttevredenheid

Functie	Technicus onderstel (zware voertuigen)/ monteur banden (Heavy)	30.10
Afdeling	Operations / Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	• uitlijnen van voertuigen, balanceren van wielen conform vastgestelde procedures en richtlijnen • Op locatie (aanvullend): • werkvoorbereiding: klaarmaken, in samenwerking met de leidinggevende van de mobiele unit, laden van de benodigde producten, onderdelen, gereedschappen en apparatuur op basis van werkopdracht • zorgen voor een veilige werkplek • inspecteren en onderhouden van zoveel mogelijk aanwezige voertuigen (binnen onderhoudsafspraken) • toepassen van de juiste werkmethodes, met gebruik making van passende (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur. • E.e.a. volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende.	• correcte afronding van opdrachten
Informatie en advies	• registreren van uitgevoerde werkzaamheden • informeren van de klant over aanwezigheid, uit te voeren en/of uitgevoerde werkzaamheden en geconstateerde bijzonderheden of mankementen • geven van adviezen aan klanten over onderhoud en alternatieve producten (inzet van andere banden, mogelijkheden van herprofilering) op basis van gereden kilometers en slijtage van banden	• juiste registraties • tijdige en juiste informatievoorziening • kwaliteit en juistheid van advies naar klanten
Vakkennis en vaardigheden	• begeleiden/ondersteunen van minder ervaren collega's, flexwerkers • bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing • bijhouden van vaardigheden	• juiste begeleiding • actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	• naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften • signaleren en melden van onveilige situaties • schoonhouden en opruimen van de (eigen) werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• juiste naleving van voorschriften • tijdig signaleren • reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het hanteren van gereedschappen, gereedschapsmachines en banden en wielen bij uitvoeren van de werkzaamheden (ca. 5-60 kg; ca. 20 keer/ dag)

Inspannende houdingen (afwisselend bukken, buigen, reiken) bij uitvoering van onderhoud.

Hinder van weersomstandigheden (buiten werken). Kan in aanraking komen met olie en smeermiddelen. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op (hand)letsel door beknelling bij uitvoering onderhoudswerk. Kan zich vertillen.

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
Afdeling	Bandenservice	
Functiehandboek Banden- en wielenbranche		

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een landelijk opererend bedrijf dat is gespecialiseerd in onderhoud aan het onderstel, (banden)service, vervanging en reparatie van onderdelen (w.o. ruiten, airco, uitlaatsystemen) en (APK) keuring van het totale voertuig van alle merken. Een manager is verantwoordelijk voor de exploitatie van vestiging of het filiaal inclusief de organisatie en aansturing van de activiteiten.

De functie van allround technicus onderstel is onderdeel van een functiereeks van technici op verschillende niveaus (Niveau 1: Assistent technicus onderstel; Niveau 2: Basis technicus onderstel; Niveau 3: Allround technicus onderstel; Niveau 4: Technisch specialist onderstel).

Zie voor de Niveau Onderscheidende Kenmerken bijgevoegde NOK matrix en (beknopt) overzicht onderhoudsactiviteiten. Dit is een beknopte versie van de VACO branche standaard personen- en bestelauto's.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan (Assistent) Filiaalmanager of (Assistent) Service Center Manager of (Assistent)

Vestigingsmanager

Geeft leiding aan (zie NOK matrix)

Functiedoel

Uitvoeren van het totaal (standaard) onderhoud aan het onderstel van lichte voertuigen (inclusief uitlijnen, programmeren en/of afstellen van sensoren, reparaties aan banden en bepaalde aanpassingen (omontage van banden/wielen).

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inspectie en onderhoud	Uitvoeren - volgens instructies in de checklist, fabrieksdokumentatie, onderhoudsschema's, handleidingen en tekeningen - van werkopdrachten, m.b.t. het totaal standaard onderhoud aan voertuigen, inclusief uitlijnen, balanceren van wielen, repareren van banden en uitvoeren van bepaalde aanpassingen	- juiste uitvoering van het onderhoud - snelheid, doelgerichtheid en doelmatigheid - correcte afronding van opdrachten

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
Afdeling	Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	(ommonteren van aangepaste of speciale banen en wielen) • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording) • kiezen en toepassen van de juiste werkmethode, met gebruik making van de juiste/ passende (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur. • E.e.a. volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende	• veilige werkomgeving
Advies en verkoop	• adviseren van klanten over nieuwe banden/wielen • maken van eenvoudige prijsopgaven voor klanten, verkopen van producten • behandelen van klachten volgens procedure	• kwaliteit van verkoopadvies • juiste prijsopgaaf • juiste behandeling
Vakkennis en vaardigheden	• ondersteunen van collega's en/of flexwerkers • bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing • bijhouden van vaardigheden	• juiste begeleiding collega's • actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	• naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften • signaleren en melden van onveilige situaties • schoonhouden en opruimen van de (eigen) werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• juiste naleving van voorschriften • tijdig signaleren • reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het hanteren (kortdurend tillen, verplaatsen) van gereedschap, gereedschapsmachines, banden en wielen bij uitvoeren van de werkzaamheden (ca. 5-15 kg.; maximaal ca. 40 keer/dag bij seizoenpieken)

Inspannende houdingen (afwisselend bukken, buigen, reiken) bij uitvoering van onderhoud en inspecties.

Kan in aanraking komen met olie en smeermiddelen. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op (hand)letsel door beknelling bij uitvoering onderhoudswerk. Kan zich vertillen.

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
Afdeling	Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

NOK Matrix - Technicus onderstel (4 Niveaus; Assistent / Basis / Allround / Technisch specialist)

FUNCTIE	Assistent technicus	Basis technicus	Allround technicus	Technisch Specialist
Functiegroep *	A	B	C	D
Karakter van het werk	Voert alleen of samen met andere (eenvoudige) inspectie en onderhoudswerkzaamheden uit aan banden en wielen	- voert routinematige standaard onderhoudswerkzaamheden uit - voert reparaties uit aan banden - kijkt als vakman verder dan de vraag van de klant	- voert alle standaard onderhoud uit (incl. uitlijnen, programmeren en/of afstellen van sensoren), reparaties aan banden en bepaalde aanpassingen (ommontage banden/wielen) - adviseert als gevorderd vakman klanten, verkoopt producten - begeleidt en ondersteunt leerlingen en minder ervaren collega's	- voert alle onderhoud en reparaties uit, stelt diagnoses, voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (ommontage, rij-dynamiek) - adviseert en kijkt als expert verder van de vraag van de klant, verkoopt producten - begeleidt, controleert, coacht collega technici, draagt kennis over
Zelfstandigheid	- werkt (veelal) onder begeleiding en volgens opdracht en instructie - stemt werkvolgorde af met leiding - doet navraag bij onduidelijkheden en/of zoekt informatie op - meldt de werkzaamheden af	- werkt volgens werkopdracht, checklists en aanvullende (technische) informatie - bereidt de werkzaamheden voor en voert deze uit - overlegt met collega's over en signaleert onduidelijkheden en bijzonderheden aan leidinggevende - rondt werkzaamheden af volgens procedure en	- werkt volgens instructies in de checklist, fabrieksdocumentatie, onderhoudsschema's, handleidingen, tekeningen en veiligheids- en milieuvoorschriften - bereidt onderhouds- en reparatie-opdrachten voor en voert deze uit - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen - voert bepaalde aanpassingen aan voertuigen uit (banden en wielen) - overlegt over onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende	- werkt volgens instructies in de checklists, fabrieksdocumentatie, reparatieschema's en/of handleidingen - beoordeelt werkopdracht, bepaalt en verzamelt benodigde gegevens, plant eigen werkzaamheden - overlegt bij onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende - voert metingen/testen uit, weegt bevindingen en stelt diagnoses

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
	Bandenservice	
Afdeling		
	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	
Organisatie		

		voorschrift (w.o. eindcontrole en verantwoording)		- voert onderhoud en reparaties uit aan onderstel, banden en wielen (incl. TPMS, ADAS) - voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (ook rij-dynamische eigenschappen)
Begeleiding/ kennisoverdracht	N.v.t	N.v.t.	begeleidt en ondersteunt minder ervaren collega's in de uitvoering	- begeleidt, controleert en coacht collega technici in de organisatie en uitvoering van opdrachten - maakt nieuwe kennis toegankelijk en draagt deze over aan collega's
Communicatie / contacten	staat klanten, bezoekers, zorgvragers en derden netjes, vriendelijk en correct te woord	- adviseert klanten n.a.v. de inspectie - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen	- adviseert klanten over nieuwe banden en wielen - maakt eenvoudige prijsopgaven voor klanten, verkoopt producten; - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten	- adviseert klanten over service, nieuwe banden/wielen - maakt specifieke prijsopgaven voor klanten en verkoopt producten - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten
Verantwoord functioneren	- naleven van bedrijfsvoorschriften (normen en waarden) en regels waar Arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn. - ruimt de werkplek op	- controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op - ruimt de werkplek op en voert afval en restmaterialen volgens voorschrift af	idem	idem

*) Het hogere niveau veronderstelt de inzetbaarheid en de aanwezigheid van de benodigde kennis en vaardigheden van het voorgaande niveau.

Overzicht onderhoudsactiviteiten per functie (beknopt; op basis van VACO branche standaard personen en bestelauto's)

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
	Bandenservice	
Afdeling		
	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	
Organisatie		

Functie	Kerntaken	SVBO Certificaat en vereisten (beknopt)
Assistent (Niveau 1)	- uitvoeren van inspectie - uitvoeren van eenvoudig onderhoud - montage banden op het wiel - verwijderen en aanbrengen van banden en wielen aan het voertuig - wassen/schoonmaakwerk aan banden en wielen	Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Basis technicus (Niveau 2)	- uitvoeren van inspecties aan voertuigen volgens inspectiechecklist, beoordelen van banden voor reparatie - adviseren van klanten op basis inspecties - voorbereiden van werkzaamheden, bestuderen van checklists, technische gegevens en kiezen van benodigde materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen - uitvoeren van onderhoud aan banden en wielen (bandenspanning, wielen natrekken op moment, opkrikken/heffen van het voertuig) - uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden - balanceren van band-/wielcombinatie - uitlijnen (basis) van het onderstel - uitvoeren van algemene technische werkzaamheden - afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); - opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Allround technicus (Niveau 3)	- als basis technicus, plus: - uitlijnen van (ook) complexe onderstellen, lezen/begrijpen van uitlijnrapporten - uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden, vervangen en programmeren van TPMS sensoren, resetten en afstellen van stuurhoeksensoren - uitvoeren van een kalibratieproces ter ondersteuning van een onderstelspecialist - signaleert en registreert complicaties en/of extra gebreken en repareert deze na toestemming van leidinggevende - uitvoeren van aanpassingsopdrachten; ombouwen van voertuigen met aangepaste banden of speciale banden of wielen (w.o. ommontage, aangepaste banden/wielen)	- Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie - Basis uitlijnen personenauto's - TPMS of vergelijkbaar - Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar - Adviserend verkoop - Voorkomen en behandelen van klachten - Kent de afstelmogelijkheden die nodig zijn om de wielgeometrie aan te passen

Functie	Allround technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur totaal onderhoud personen- en bestelauto's	30.15
	Bandenservice	
Afdeling		
	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	
Organisatie		

	• adviseren van klanten over nieuwe banden en wielen en verkopen van producten; maken van eenvoudige prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten • uitvoeren van algemene technische werkzaamheden • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); • opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• Kent de werkmethoden om een wiel met TPMS ventiel te (de)monteren • Heeft kennis van ADAS systemen en kan de met uitlijnen benoemen • Kent verschillende bandreparatiemethoden • Kent het klachtenprotocol • Beheerst gesprekstechnieken
Technisch Specialist	• als allround technicus, plus: • beoordelen van de werkopdrachten, plannen en voorbereiden van de eigen werkzaamheden, • stellen van diagnoses aan complexe problemen met betrekking tot de wegligging van voertuigen, verkeerde bandenslijtage e.e.a. aan de hand van zelf uitgevoerde metingen en testen en uitlijnrapporten • uitvoeren van gevraagde aanpassingen aan voertuigen (ommontage, aangepaste/speciale banden en wielen; aanpassen rij-dynamische eigenschappen) en controleren en testen van de werking van de accessoires en uitgevoerde aanpassingen • begeleiden, controleren en coachen van collega-technici bij de organisatie en uitvoering van werkzaamheden; toegankelijk maken en overdragen van nieuwe kennis • geven van service adviezen aan klanten, adviseren over nieuwe banden en wielen, verkopen van producten, maken van specifieke prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten	• Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie • Basis uitlijnen personenauto's • TPMS of vergelijkbaar • Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar • Adviserend verkoop • Voorkomen en behandelen van klachten

Functie	Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur (personenwagen)banden	30.20
Afdeling	Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een landelijk opererend bedrijf dat is gespecialiseerd in onderhoud aan het onderstel, (banden)service, vervanging en reparatie van onderdelen (w.o. ruiten, airco, uitlaat systemen) en (APK) keuring van het totale voertuig van alle merken. Een manager is verantwoordelijk voor de exploitatie van vestiging of het filiaal inclusief de organisatie en aansturing van de activiteiten.

De functie van basis technicus onderstel is onderdeel van een functiereeks van technici op verschillende niveaus (Niveau 1: Assistent technicus onderstel; Niveau 2: Basis technicus onderstel; Niveau 3: Allround technicus onderstel; Niveau 4: Technisch specialist onderstel).

Zie voor de Niveau Onderscheidende Kenmerken bijgevoegde NOK matrix en (beknopt) overzicht onderhoudsactiviteiten. Dit is een beknopte versie van de VACO branche standaard personen- en bestelauto's.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan (Assistent) Filiaalmanager of (Assistent) Service Center Manager
Geeft leiding aan (zie NOK matrix)

Functiedoel

Uitvoeren van standaard onderhoud aan wielen en banden van personenwagens.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inspectie en onderhoud	- Uitvoeren - volgens checklists en aanvullende (technische) informatie - van werkopdrachten m.b.t. routinematig standaard onderhoud aan wielen en banden, w.o. balanceren van banden, reinigen van naven en velgen, uitlijnen van wielen - uitvoeren van reparaties aan banden - afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording) - toepassen van de voorgeschreven werkmethoden, met gebruik making van passende (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur. - E.e.a. volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende.	- juiste uitvoering van het onderhoud, balanceren en reinigen - snelheid, doelgerichtheid en doelmatigheid van uitvoering - veilige werkomgeving - klanttevredenheid - correcte afronding van opdrachten
Informatie en advies	- signaleren en registreren van huidige staat van voertuig - informerende/adviserende van klanten naar aanleiding van inspecties	juiste registratie en informatie / advies
Vakkennis en vaardigheden	- begeleiden/ondersteunen van minder ervaren collega's - bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing	juiste begeleiding collega's

Functie	Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur (personenwagen)banden	30.20
Afdeling	Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	bijhouden van vaardigheden	actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	- naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften - signaleren en melden van onveilige situaties - schoonhouden en opruimen van de (eigen) werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	- juiste naleving van voorschriften - tijdig signaleren - reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het hanteren (kortdurend tillen, verplaatsen) van gereedschap, gereedschapsmachines, banden en wielen bij uitvoeren van de werkzaamheden (ca. 5-15 kg., maximaal ca. 60 keer/dag bij seizoen pieken)

Inspannende houdingen (afwisselend bukken, buigen, reiken) bij uitvoering van onderhoud en inspecties.

Kan in aanraking komen met olie en smeermiddelen. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op (hand)letsel door beknelling bij uitvoering onderhoudswerk. Kan zich vertillen.

Functie	Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ <i>Monteur (personenwagen)banden</i>	30.20
Afdeling	Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

NOK Matrix - Technicus onderstel (4 Niveaus; Assistent / Basis / Allround / Technisch specialist)

FUNCTIE	Assistent technicus	Basis technicus	Allround technicus	Technisch Specialist
Functiegroep *	A	B	C	D
Karakter van het werk	Voert alleen of samen met andere (eenvoudige) inspectie en onderhoudswerkzaamheden uit aan banden en wielen	- voert routinematige standaard onderhoudswerkzaamheden uit - voert reparaties uit aan banden - kijkt als vakman verder dan de vraag van de klant	- voert alle standaard onderhoud uit (incl. uitlijnen, programmeren en/of afstellen van sensoren), reparaties aan banden en bepaalde aanpassingen (omontage banden/wielen) - adviseert als gevorderd vakman klanten, verkoopt producten - begeleidt en ondersteunt leerlingen en minder ervaren collega's	- voert alle onderhoud en reparaties uit, stelt diagnoses, voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (omontage, rij-dynamiek) - adviseert en kijkt als expert verder van de vraag van de klant, verkoopt producten - begeleidt, controleert, coacht collega technici, draagt kennis over
Zelfstandigheid	- werkt (veelal) onder begeleiding en volgens opdracht en instructie - stemt werkvolgorde af met leiding - doet navraag bij onduidelijkheden en/of zoekt informatie op - meldt de werkzaamheden af	- werkt volgens werkopdracht, checklists en aanvullende (technische) informatie - bereidt de werkzaamheden voor en voert deze uit - overlegt met collega's over en signaleert onduidelijkheden en bijzonderheden aan leidinggevende - rondt werkzaamheden af volgens procedure en voorschrift (w.o. eindcontrole en verantwoording)	- werkt volgens instructies in de checklist, fabrieksdocumentatie, onderhoudsschema's, handleidingen, tekeningen en veiligheids- en milieuvoorschriften - bereidt onderhouds- en reparatie-opdrachten voor en voert deze uit - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen - voert bepaalde aanpassingen aan voertuigen uit (banden en wielen) - overlegt over onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende	- werkt volgens instructies in de checklists, fabrieksdocumentatie, reparatieschema's en/of handleidingen - beoordeelt werkopdracht, bepaalt en verzamelt benodigde gegevens, plant eigen werkzaamheden - overlegt bij onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende - voert metingen/testen uit, weegt bevindingen en stelt diagnoses - voert onderhoud en reparaties uit aan onderstel, banden en wielen (incl. TPMS, ADAS)

Functie **Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur
(personenwagen)banden**

30.20

Afdeling Bandenservice

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

				voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (ook rij-dynamische eigenschappen)
Begeleiding/ kennisoverdracht	N.v.t	N.v.t.	begeleidt en ondersteunt minder ervaren collega's in de uitvoering	- begeleidt, controleert en coacht collega technici in de organisatie en uitvoering van opdrachten - maakt nieuwe kennis toegankelijk en draagt deze over aan collega's
Communicatie / contacten	staat klanten, bezoekers, zorgvragers en derden netjes, vriendelijk en correct te woord	- adviseert klanten n.a.v. de inspectie - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen	- adviseert klanten over nieuwe banden en wielen - maakt eenvoudige prijsopgaven voor klanten, verkoopt producten; - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten	- adviseert klanten over service, nieuwe banden/wielen - maakt specifieke prijsopgaven voor klanten en verkoopt producten - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten
Verantwoord functioneren	- naleven van bedrijfsvoorschriften (normen en waarden) en regels waar Arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn. - ruimt de werkplek op	- controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op - ruimt de werkplek op en voert afval en restmaterialen volgens voorschrift af	idem	idem

*) Het hogere niveau veronderstelt de inzetbaarheid en de aanwezigheid van de benodigde kennis en vaardigheden van het voorgaande niveau.

Functie **Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur
(personenwagen)banden**

30.20

Afdeling Bandenservice

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Overzicht onderhoudsactiviteiten per functie (beknopt; op basis van VACO branche standaard personen en bestelauto's)

Functie	Kerntaken	SVBO Certificaat en vereisten (beknopt)
Assistent (Niveau 1)	• uitvoeren van inspectie • uitvoeren van eenvoudig onderhoud • montage banden op het wiel • verwijderen en aanbrengen van banden en wielen aan het voertuig • wassen/schoonmaakwerk aan banden en wielen	• Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Basis technicus (Niveau 2)	• uitvoeren van inspecties aan voertuigen volgens inspectiechecklist, beoordelen van banden voor reparatie • adviseren van klanten op basis inspecties • voorbereiden van werkzaamheden, bestuderen van checklists, technische gegevens en kiezen van benodigde materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen • uitvoeren van onderhoud aan banden en wielen (bandenspanning, wielen natrekken op moment, opkrikken/heffen van het voertuig) • uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden • balanceren van band-/wielcombinatie • uitlijnen (basis) van het onderstel • uitvoeren van algemene technische werkzaamheden • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); • opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Allround technicus (Niveau 3)	• als basis technicus, plus: • uitlijnen van (ook) complexe onderstellen, lezen/begrijpen van uitlijnrapporten • uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden, vervangen en programmeren van TPMS sensoren, resetten en afstellen van stuurhoeksensoren • uitvoeren van een kalibratieproces ter ondersteuning van een onderstelspecialist • signaleert en registreert complicaties en/of extra gebreken en repareert deze na toestemming van leidinggevende	• Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie • Basis uitlijnen personenauto's • TPMS of vergelijkbaar • Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar • Adviserend verkoop • Voorkomen en behandelen van klachten

Functie **Basis technicus onderstel (lichte voertuigen)/ Monteur
(personenwagen)banden**

30.20

Afdeling Bandenservice

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

	• uitvoeren van aanpassingsopdrachten; ombouwen van voertuigen met aangepaste banden of speciale banden of wielen (w.o. ommontage, aangepaste banden/wielen) • adviseren van klanten over nieuwe banden en wielen en verkopen van producten; maken van eenvoudige prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten • uitvoeren van algemene technische werkzaamheden • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); • opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• Kent de afstel mogelijkheden die nodig zijn om de wielgeometrie aan te passen • Kent de werkmethoden om een wiel met TPMS ventiel te (de)monteren • Heeft kennis van ADAS systemen en kan de met uitlijnen benoemen • Kent verschillende bandreparatiemethoden • Kent het klachtenprotocol • Beheerst gesprekstechnieken
Technisch Specialist	• als allround technicus, plus: • beoordelen van de werkopdrachten, plannen en voorbereiden van de eigen werkzaamheden, • stellen van diagnoses aan complexe problemen met betrekking tot de wegligging van voertuigen, verkeerde bandenslijtage e.e.a. aan de hand van zelf uitgevoerde metingen en testen en uitlijnrapporten • uitvoeren van gevraagde aanpassingen aan voertuigen (omontage, aangepaste/speciale banden en wielen; aanpassen rij-dynamische eigenschappen) en controleren en testen van de werking van de accessoires en uitgevoerde aanpassingen • begeleiden, controleren en coachen van collega-technici bij de organisatie en uitvoering van werkzaamheden; toegankelijk maken en overdragen van nieuwe kennis • geven van service adviezen aan klanten, adviseren over nieuwe banden en wielen, verkopen van producten, maken van specifieke prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten	• Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie • Basis uitlijnen personenauto's • TPMS of vergelijkbaar • Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar • Adviserend verkoop • Voorkomen en behandelen van klachten

Functiecontext

De functie van is gesitueerd in een landelijk opererend bedrijf dat is gespecialiseerd in onderhoud aan het onderstel, (banden)service, vervanging en reparatie van onderdelen (w.o. ruiten, airco, uitlaat systemen) en (APK) keuring van het totale voertuig van alle merken. Een manager is verantwoordelijk voor de exploitatie van vestiging of het filiaal inclusief de organisatie en aansturing van de activiteiten.

De functie van allround technicus onderstel is onderdeel van een functiereeks van technici op verschillende niveaus (Niveau 1: Assistent technicus onderstel; Niveau 2: Basis technicus onderstel; Niveau 3: Allround technicus onderstel; Niveau 4: Technisch specialist onderstel).

Zie voor de Niveau Onderscheidende Kenmerken bijgevoegde NOK matrix en (beknopt) overzicht onderhoudsactiviteiten. Dit is een beknopte versie van de VACO branche standaard personen- en bestelauto's.

Algemene Periodieke Keuringen (APK) zijn wettelijk verplicht en mogen alleen worden uitgevoerd door RDW erkende bedrijven. Er worden 3 APK categorieën onderscheiden: APK lichte voertuigen (APK2) met een maximum massa tot 3500 kg), APK zware voertuigen (APK1, maximum massa van meer dan 3500 kg) en APK landbouwvoertuigen (APK3, landbouw en bosbouw trekkers op wielen met een maximum constructiesnelheid van meer dan 40km/h). Elke categorie kent specifieke eisen en normen. Andere categorieën (w.o. autobussen en voertuigen voor vervoer gevaarlijke stoffen) moeten bij het RDW worden gekeurd.

De referentiefunctie is gecertificeerd voor APK keuring van lichte voertuigen. De auto wordt hierbij gecontroleerd op Europese minimale veiligheids- en milieueisen (w.o. goed functioneren van de remmen, wielophanging, carrosserie, schokdempers, staat van de autobanden (profiel diepte), ruitenwissers, verlichting, stuurinrichting, uitstoot van uitlaatgassen). RDW voert steekproeven uit op de door de erkende bedrijven uitgevoerde APK's.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan (Assistent) Filiaalmanager of (Assistent) Service Center Manager of (Assistent) Vestigingsmanager
Geeft leiding aan (zie NOK matrix)

Functiedoel

Uitvoeren van het totaal (standaard) onderhoud aan het onderstel van lichte voertuigen (inclusief uitlijnen, programmeren en/of afstellen van sensoren, reparaties aan banden en bepaalde aanpassingen (omontage van banden/wielen).

Keuren van auto's op basis van wet- en regelgeving.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Inspectie en onderhoud	Uitvoeren - volgens instructies in de checklist, fabrieksdocumentatie, onderhoudsschema's, handleidingen en tekeningen - van werkopdrachten, m.b.t. het totaal standaard onderhoud aan voertuigen, inclusief uitlijnen, balanceren van wielen, repareren van banden en uitvoeren van bepaalde aanpassingen	- juiste uitvoering van het onderhoud - snelheid, doelgerichtheid en doelmatigheid - correcte afronding van opdrachten

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	(ommonteren van aangepaste of speciale banen en wielen) • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording) • kiezen en toepassen van de juiste werkmethode, met gebruik making van de juiste/ passende (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur. • E.e.a. volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende	• veilige werkomgeving
Advies en verkoop	• adviseren van klanten over nieuwe banden/wielen • maken van eenvoudige prijsopgaven voor klanten, verkopen van producten • behandelen van klachten volgens procedure	• kwaliteit van verkoopadvies • juiste prijsopgaaf • juiste behandeling
Uitvoering keuring	• uitvoeren van de keuring aan het voertuig volgens de keuringschecklist, met gebruik making van passende (hand)gereedschappen en (meet)apparatuur • volledig en zorgvuldig verwerken en registreren van de vereiste gegevens en geconstateerde afwijkingen op het keuringsrapport, nemen van goed- of afkeurbeslissing op basis van de wettelijke vereisten • afmelden van de (goed) gekeurde auto bij RDW • E.e.a. volgens de bedrijfsprocedures en instructies van de leidinggevende	• juiste wijze van keuren • binnen de gestelde tijd, zorgvuldig en precies • juist en doeltreffend gebruik van gereedschap en (meet)apparatuur • juiste en volledige registratie
Vakkennis en vaardigheden	• ondersteunen van collega's en/of flexwerkers • bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing • bijhouden van vaardigheden relevant voor de werkuitvoering	• juiste begeleiding collega's • actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	• naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften • signaleren en melden van onveilige situaties • schoonhouden en opruimen van de (eigen) werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• juiste naleving van voorschriften • tijdig signaleren • reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het hanteren (kortdurend tillen, verplaatsen) van gereedschap, gereedschapsmachines, banden en wielen bij uitvoeren van de werkzaamheden (ca. 5-15 kg.; maximaal ca. 40 keer/dag bij seizoenpieken). Inspannende houdingen (afwisselend bukken, buigen, reiken) bij uitvoering van onderhoud, inspecties en keuringen.

Functie	Allround technicus onderstel-APK Keurmeester LV	30.25
Afdeling	Bandenservice	

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Kan in aanraking komen met olie en smeermiddelen. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen. Kans op (hand)letsel door beknelling bij uitvoering onderhoudswerk. Kan zich vertillen.

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

NOK Matrix - Technicus onderstel (4 Niveaus; Assistent / Basis / Allround / Technisch specialist)

FUNCTIE	Assistent technicus	Basis technicus	Allround technicus	Technisch Specialist
Functiegroep *	A	B	C	D
Karakter van het werk	Voert alleen of samen met andere (eenvoudige) inspectie en onderhoudswerkzaamheden uit aan banden en wielen	- voert routinematige standaard onderhoudswerkzaamheden uit - voert reparaties uit aan banden - kijkt als vakman verder dan de vraag van de klant	- voert alle standaard onderhoud uit (incl. uitlijnen, programmeren en/of afstellen van sensoren), reparaties aan banden en bepaalde aanpassingen (ommontage banden/wielen) - adviseert als gevorderd vakman klanten, verkoopt producten - begeleidt en ondersteunt leerlingen en minder ervaren collega's	- voert alle onderhoud en reparaties uit, stelt diagnoses, voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (ommontage, rij-dynamiek) - adviseert en kijkt als expert verder van de vraag van de klant, verkoopt producten - begeleidt, controleert, coacht collega technici, draagt kennis over
Zelfstandigheid	- werkt (veelal) onder begeleiding en volgens opdracht en instructie - stemt werkvolgorde af met leiding - doet navraag bij onduidelijkheden en/of zoekt informatie op - meldt de werkzaamheden af	- werkt volgens werkopdracht, checklists en aanvullende (technische) informatie - bereidt de werkzaamheden voor en voert deze uit - overlegt met collega's over en signaleert onduidelijkheden en bijzonderheden aan leidinggevende - rondt werkzaamheden af volgens procedure en voorschrift (w.o. eindcontrole en verantwoording)	- werkt volgens instructies in de checklist, fabrieksdocumentatie, onderhoudsschema's, handleidingen, tekeningen en veiligheids- en milieuvoorschriften - bereidt onderhouds- en reparatie-opdrachten voor en voert deze uit - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen - voert bepaalde aanpassingen aan voertuigen uit (banden en wielen) - overlegt over onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende	- werkt volgens instructies in de checklists, fabrieksdocumentatie, reparatieschema's en/of handleidingen - beoordeelt werkopdracht, bepaalt en verzamelt benodigde gegevens, plant eigen werkzaamheden - overlegt bij onduidelijkheden of afwijkingen met leidinggevende - voert metingen/testen uit, weegt bevindingen en stelt diagnoses - voert onderhoud en reparaties uit aan onderstel, banden en wielen (incl. TPMS, ADAS)

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

				voert gevraagde aanpassingen aan voertuigen uit (ook rij-dynamische eigenschappen)
Begeleiding/ kennisoverdracht	N.v.t	N.v.t.	begeleidt en ondersteunt minder ervaren collega's in de uitvoering	- begeleidt, controleert en coacht collega technici in de organisatie en uitvoering van opdrachten - maakt nieuwe kennis toegankelijk en draagt deze over aan collega's
Communicatie / contacten	staat klanten, bezoekers, zorgvragers en derden netjes, vriendelijk en correct te woord	- adviseert klanten n.a.v. de inspectie - signaleert en registreert gebreken die om reparatie vragen	- adviseert klanten over nieuwe banden en wielen - maakt eenvoudige prijsopgaven voor klanten, verkoopt producten; - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten	- adviseert klanten over service, nieuwe banden/wielen - maakt specifieke prijsopgaven voor klanten en verkoopt producten - staat klanten te woord, behandelt klachten van klanten
Verantwoord functioneren	- naleven van bedrijfsvoorschriften (normen en waarden) en regels waar Arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn. - ruimt de werkplek op	- controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op - ruimt de werkplek op en voert afval en restmaterialen volgens voorschrift af	idem	idem

**) Het hogere niveau veronderstelt de inzetbaarheid en de aanwezigheid van de benodigde kennis en vaardigheden van het voorgaande niveau.*

Functie Allround technicus onderstel-APK Keurmeester LV
Afdeling Bandenservice

30.25

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Overzicht onderhoudsactiviteiten per functie (beknopt; op basis van VACO branche standaard personen en bestelauto's)

Functie	Kerntaken	SVBO Certificaat en vereisten (beknopt)
Assistent (Niveau 1)	• uitvoeren van inspectie • uitvoeren van eenvoudig onderhoud • montage banden op het wiel • verwijderen en aanbrengen van banden en wielen aan het voertuig • wassen/schoonmaakwerk aan banden en wielen	• Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Basis technicus (Niveau 2)	• uitvoeren van inspecties aan voertuigen volgens inspectiechecklist, beoordelen van banden voor reparatie • adviseren van klanten op basis inspecties • voorbereiden van werkzaamheden, bestuderen van checklists, technische gegevens en kiezen van benodigde materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen • uitvoeren van onderhoud aan banden en wielen (bandenspanning, wielen natrekken op moment, opkrikken/heffen van het voertuig) • uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden • balanceren van band-/wielcombinatie • uitlijnen (basis) van het onderstel • uitvoeren van algemene technische werkzaamheden • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); • opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• Basis Banden en wielen of vergelijkbaar certificaat of eerder verworven competenties
Allround technicus (Niveau 3)	• als basis technicus, plus: • uitlijnen van (ook) complexe onderstellen, lezen/begrijpen van uitlijnrapporten • uitvoeren van reparatieopdrachten aan banden, vervangen en programmeren van TPMS sensoren, resetten en afstellen van stuurhoeksensoren • uitvoeren van een kalibratieproces ter ondersteuning van een onderstelspecialist • signaleert en registreert complicaties en/of extra gebreken en repareert deze na toestemming van leidinggevende • uitvoeren van aanpassingsopdrachten; ombouwen van voertuigen met aangepaste banden of speciale banden of wielen (w.o. ommontage, aangepaste banden/wielen)	• Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie • Basis uitlijnen personenauto's • TPMS of vergelijkbaar • Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar • Adviserend verkoop • Voorkomen en behandelen van klachten • Kent de afstel mogelijkheden die nodig zijn om de wielgeometrie aan te passen

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

	• adviseren van klanten over nieuwe banden en wielen en verkopen van producten; maken van eenvoudige prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten • uitvoeren van algemene technische werkzaamheden • afronden van werkzaamheden (o.a. eindcontrole (evt. proefrit), registraties voor administratieve verantwoording); • opruimen van de werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	• Kent de werkmethoden om een wiel met TPMS ventiel te (de)monteren • Heeft kennis van ADAS systemen en kan de met uitlijnen benoemen • Kent verschillende bandreparatiemethoden • Kent het klachtenprotocol • Beheerst gesprekstechnieken
Technisch Specialist	• als allround technicus, plus: • beoordelen van de werkopdrachten, plannen en voorbereiden van de eigen werkzaamheden, • stellen van diagnoses aan complexe problemen met betrekking tot de wegligging van voertuigen, verkeerde bandenslijtage e.e.a. aan de hand van zelf uitgevoerde metingen en testen en uitlijnrapporten • uitvoeren van gevraagde aanpassingen aan voertuigen (omontage, aangepaste/speciale banden en wielen; aanpassen rij-dynamische eigenschappen) en controleren en testen van de werking van de accessoires en uitgevoerde aanpassingen • begeleiden, controleren en coachen van collega-technici bij de organisatie en uitvoering van werkzaamheden; toegankelijk maken en overdragen van nieuwe kennis • geven van service adviezen aan klanten, adviseren over nieuwe banden en wielen, verkopen van producten, maken van specifieke prijsopgaven voor klanten • te woord staan van klanten, behandelen van klachten	• Banden en wielen voor personenauto's basis en specialisatie • Basis uitlijnen personenauto's • TPMS of vergelijkbaar • Wegwijs met ADAS of vergelijkbaar • Adviserend verkoop • Voorkomen en behandelen van klachten

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een bedrijf dat gespecialiseerd is in banden, (banden)service en onderhoud aan (onderstellen van) voertuigen voor de particuliere en zakelijke markt (w.o. personenwagens, lichte vracht- en heavy transport voertuigen voor verschillende sectoren zoals leasemaatschappijen, transport, industrie, landbouw en grondverzet). Voor leaserijders worden jaarlijks in het voor- en najaar ca. 120.000 bandenwissels uitgevoerd. Om het wisselseizoen te reguleren kunnen leaserijders gebruik maken van een centraal e-booking systeem of contact center.

Voor de particuliere markt worden naast bandenservice ook andere services en diverse producten aangeboden (w.o. uitlijnen, balanceren, airco service, olie verversen, diverse checks, ruitenwissers, accu's).

Landelijk beschikt de organisatie over ca. 100 vestigingen en ca. 150 mobiele units. De uitvoering van de service is regionaal georganiseerd. Een regio wordt bediend vanuit diverse filialen, waar de regie m.b.t. verdeling van klanten binnen de regio ligt bij de Regio manager in samenwerking met de Filiaalmanagers. Deze verdeling is mede afhankelijk van het serviceaanbod vanuit de filialen (light vs. heavy of een combinatie hiervan).

De functie van Serviceadviseur/baliemedewerker is werkzaam in een vestiging en verantwoordelijk voor de ontvangst, klantcontact/serviceverlening (w.o. informatieverstrekking, (verkoop)advies, plannen afspraken) en behandeling van klachten van klanten. Ook verricht de functie algemene ondersteunende en administratieve werkzaamheden.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Filiaalmanager of Bedrijfsleider
Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

- Zorgen voor een optimale serviceverlening naar klanten door het ontvangen van klanten/bezoekers, informeren/adviseren (balie, telefonisch) en behandelen van vragen en klachten van klanten.
- Uitvoeren van algemene ondersteunende en administratieve werkzaamheden binnen de vestiging.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Klantcontact/ Serviceverlening	• ontvangen en te woord staan van klanten/bezoekers • behandelen en afwikkelen van (via telefoon, e-mail, website) inkomende vragen/afpraakverzoeken • ontvangen en laten afwikkelen van pechgevallen • plannen van serviceafspraken (korte termijn), rekening houdend met beschikbare capaciteit (w.o. personeel, werkplaatsruimte, onderdelen) en gestelde prioriteiten • benaderen/herinneren van klanten (email, telefonisch) over planning van (periodieke) servicebeurten	• correcte ontvangst • juiste afwikkeling klantvragen en serviceverzoeken • doelmatige planning • tijdige verzending afspraakherinneringen
Informatie en (verkoop)advies	• verstrekken van informatie aan en adviseren van klanten/afnemers (particulier, bedrijfsmatig) • opmaken van kostenberekeningen en offertes voor klanten m.b.t. onderhoud en reparaties	• juiste informatie en advies • correcte prijsopgave • klanttevredenheid

Functie	Serviceadviseur/baliemedewerker	30.40
Afdeling	Operations / Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	(zowel particuliere en bedrijfsmatige klanten) op basis van klantvraag of aanwijzing leidinggevende afrekenen/uitvoeren van kashandelingen bij verkoop	correcte afwikkeling kashandelingen
Klachtbehandeling	- aannemen, registreren en behandelen van klachten van klanten, - signaleren/informerende van de leidinggevende t.b.v. de verdere behandeling en afwikkeling - zorgen voor een adequate informatieverstrekking over de behandeling/afwikkeling naar klanten	- correcte aanname en registratie - correcte en tijdige opvolging van klachten - juiste informatie over afwikkeling
Voorraadbeheer	- bijhouden (administratief) van voorraden materialen, onderdelen, banden in het voorraadsysteem (periodiek) inventariseren van voorraden en signaleren van het bereiken van bestelniveaus, doorgeven van besteladviezen aan leidinggevende - bestellen van voor de werkuitvoering benodigde onderdelen en materialen op basis van de werkplaatsplanning en/of in samenspraak met de (assistent) filiaalmanager - controleren en inboeken van ontvangen goederen aan de hand van vrachtbrieven en bestellingen	- juiste, betrouwbare administratie - beschikbare voorraad conform niveau - tijdige beschikbaarheid van de juiste goederen
Algemene commerciële en administratieve werkzaamheden	- assisteren bij het bijhouden en controleren van diverse administraties en administratieve gegevens (o.a. uren, facturen, verkopen, bestellingen, voorraden), genereren/samenstellen van diverse overzichten t.b.v. leidinggevende - afwikkelen van inkomende en uitgaande post	- tijdige beschikbaarheid van de juiste materialen/onderdelen - juistheid, volledigheid en actualiteit van informatie en administraties
Vakkennis en vaardigheden	- bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing - bijhouden van vaardigheden	actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden
Verantwoord functioneren	- naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften - signaleren en melden van onveilige situaties - schoonhouden en opruimen van de (eigen) werkplek, afvoeren van afval en restmaterialen volgens voorschrift	- juiste naleving van voorschriften - tijdig signaleren - reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Functie	Serviceadviseur/baliemedewerker	30.40
Afdeling	Operations / Bandenservice	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Eenzijdige houding komt voor bij beeldschermwerk.

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling Logistiek van een onderneming gespecialiseerd in de handel (in- en verkoop) van auto- en truckbanden, wielen (lichtmetalen en luxe velgen) en complete sets (band-wiel combinaties).

De afzet vindt plaats naar de Nederlandse en Europese markt via wegtransport (w.o. een eigen wagenpark van modern uitgeruste truck-trailer combinaties, bestelwagens en een netwerk van Europese transporteurs). Banden worden veelal als losse eenheden (enkelvoudige units) handmatig of in zgn. bandenkooien (m.b.v. transportmiddel) geladen en/of gelost. Wielen worden veelal in dozen op pallets verpakt en verladen. Containertransporten vinden plaats van de haven naar het centrale magazijn of worden via distributieroutes naar afnemers in de Benelux vervoerd.

De functie van chauffeur kent drie varianten: Bezorger (Bestelwagenchauffeur), Chauffeur Benelux, Chauffeur internationaal. De verschillen zijn in de bijgevoegde NOK matrix uitgewerkt.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan de Supervisor transport

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Transporteren van goederen/producten naar afnemers in Nederland en/of de Benelux

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vervoer van goederen	- in ontvangst nemen van transportopdrachten, vrachtdocumenten, laadinstructies e.d. - besturen van de vrachtwagen en transporteren van goederen o.b.v. opdrachten - afstemmen van bijzonderheden, vertragingen e.d. met transportplanning	- tijdige en juiste afleveringen - conformiteit aan rij- en rusttijdenwet - tijdig overleg bij afwijkingen
Laden/lossen	- zich aanmelden bij (voornamelijk bekende) laad- en/of afleveradressen, informeren over verladersprocedure - positioneren van de vrachtwagen voor het aangegeven dock - aangeven van de volgorde van laden (en lossen) van goederen, toezien op c.q. zelf laden, lossen en stuwen van de lading - meenemen en afleveren van retourgoederen	- representatief optreden - juiste wijze van laden en lossen - conform laadinstructies - juiste afhandeling van retourgoederen
Administraties	- registreren van kilometerstanden, kosten, brandstofverbruik - zorgen voor een juiste tachograaf registratie - controleren van de lading met vrachtbrieven, signaleren en (laten) corrigeren van afwijken - laten aftekenen van vrachtbrieven, afleveren van vrachtdocumenten	- correcte registraties - tijdige signalering van afwijkingen/schades e.d. - volledige en juiste afwikkeling transport-documenten

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bedrijfszekere vrachtwagen	• uitvoeren van dagelijkse controles, (klein) onderhoud en brandstofinname • melden van schades of technische mankementen van de vrachtwagen aan leidinggevende • ordelijk en schoonhouden van de cabine	• naleving van (veiligheids)voorschriften en -procedures • net- en ordelijkheid van werkomgeving
Verantwoord functioneren	• naleven van het QHSE beleid, regels en voorschriften • aanspreken van collega's en tijdelijke medewerkers op juiste naleving (veilig werken) • tonen van voorbeeldgedrag	• conformiteit aan beleid en voorschriften • correcte overdracht en opvolging • voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Krachtsuitoefening bij het laden en lossen van goederen.

Inspannende houding bij het lang achtereen achter het stuur zitten en bij laad- en loswerkzaamheden.

Hinder van auto- en verkeersgeluiden, van weeromstandigheden bij het laden/lossen. In bepaalde verkeerssituaties is sprake van zenuwvermoeiende omstandigheden.

Kans op verkeersongevallen. Kans op (hand)letsel bij laden en lossen en bij klein onderhoud.

NOK matrix (niveau onderscheidende kenmerken)

Typering Niveau kenmerken	A Bezorger	B Chauffeur Nationaal-Benelux	C Chauffeur internationaal
Functiegroep			
Aard van de werkzaamheden	Bestelwagen en vrachtauto's zijn voorzien van moderne navigatie, communicatie- en volgapparatuur. Ritten zijn gepland en voorgeschreven door het bedrijfsbureau, expeditie- of transportplanning		
	- Rijden met bestelwagen - Rijbewijs B vereist - Naar vaste afnemers in Nederland en grensstreek. - Het betreft uitsluitend dag-/avondritten	- Rijden met vrachtwagen combinatie of truck met oplegger - Vrachtwagenchauffeursrijbewijs en Code 95 vereist; - Veelal naar vaste bestemmingen (leveranciers, afnemers, w.o. distributiecentra, transporthubs) in Nederland en/of de Benelux (grensstreken) - Het betref uitsluitend dagritten - Innemen en afrekenen van brandstofinname, beheren kleine kas/ betaalmiddel - Opvolgen van rust- en rijtijdenwet	- Rijden met vrachtwagen combinatie of truck met oplegger - Veelal naar vaste bestemmingen (leveranciers, afnemers, transporthubs) in binnen- en buitenland - Afhandelen grensformaliteiten (w.o. in- en uitklaren van ladingen/goederen, contacten met douanepersoneel) (beperkt) Vreemde talen vereist - Het betreft dag- en meerdaagse ritten
Kaders/invloed	Ritten volgens geplande/ voorgeschreven volgorde en route	Melden van stagnaties, opvolgen van instructie van transportplanning of leidinggevende.	Afstemmen over stagnaties en aflevervolgorde/- prioriteiten en alternatieve routes met transportplanning
Komt voor als	Bezorger, bestelwagenchauffeur	- Chauffeur binnenland, Pendelwagenchauffeur, - Chauffeur containerwagen	- Chauffeur buitenland, Chauffeur export - Chauffeur internationaal

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling Logistiek van een onderneming gespecialiseerd in de handel (in- en verkoop) van auto- en truckbanden, wielen (lichtmetalen en luxe velgen) en complete sets (band-wiel combinaties).

De afzet vindt plaats naar de Nederlandse en Europese markt via wegtransport (w.o. eigen wagenpark van ruim 50 truck-trailer combinaties en een netwerk van Europese transporteurs). Daarnaast beschikt het bedrijf over een eigen containeroverslag locatie voor vervoer over water.

De logistieke verwerking van banden vindt plaats met behulp van transportbanen en kooien. Wielen worden in dozen aan- en uitgeleverd. Het intern transport vindt plaats met behulp van heftrucks, elektrische kooiwagens en -pallettrucks.

Het magazijn is onderverdeeld in secties. Elke sectie staat onder leiding van een supervisor met een team van ca. 20 medewerkers (medewerkers magazijn, heftruckchauffeurs, terminal trekker chauffeurs). Er wordt gewerkt in dag- en ploegendiensten.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan de Supervisor logistiek

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Transporteren en opslaan van kooien met autobanden of op pallets geladen product.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Transport en opslag	- transporteren van in kooien geladen banden op pallets geladen dozen product naar aangegeven opslaglocatie - plaatsen van producten in aangegeven stellingen. E.e.a. met behulp van heftruck of elektro kooi-/palletwagens (incidenteel handmatig)	- juiste, snelle en veilige goederenverplaatsingen en opslag - veilig rijden
Registraties en informatie	- registreren van handelingen (goederenverplaatsingen, opslag) in het warehouse managementsysteem met behulp van scanner - signaleren en melden van afwijkingen, schades, manco's aan de supervisor	- correcte registraties - tijdige signalering van afwijkingen/schades e.d.
Onderhoud transportmiddelen	- uitvoeren van gebruikersonderhoud aan transportmiddelen, accu's - signaleren van mankementen en melden aan leidinggevende	- tijdig- en juistheid van uitgevoerd onderhoud - tijdige melding van afwijkingen
Verantwoord functioneren	- overdragen, toezien op en naleven van het QHSE beleid, regels en voorschriften - aanspreken van collega's en tijdelijke medewerkers op juiste naleving (veilig werken) - tonen van voorbeeldgedrag	- conformiteit aan beleid en voorschriften - correcte overdracht en opvolging - voorbeeld voor anderen

Functie	Heftruckchauffeur	40.15
Afdeling	Logistiek / Magazijn	

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Werkgerelateerde bezwaren

Krachtsuitoefening bij het hanteren van banden (incidenteel)

Inspannende houding bij het rijden en manoeuvreren met een heftruck.

Hinder van temperatuurverschillen bij afwisselend binnen/buiten werken (incidenteel).

Kans op letsel door aanrijding met heftruck/palletwagens.

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling Logistiek van een onderneming gespecialiseerd in de handel (in- en verkoop) van auto- en truckbanden, wielen (lichtmetalen en luxe velgen) en complete sets (band-wiel combinaties).

De afzet vindt plaats naar de Nederlandse en Europese markt via wegtransport (w.o. eigen wagenpark van ruim 50 truck-trailer combinaties en een netwerk van Europese transporteurs). Daarnaast beschikt het bedrijf over een eigen containeroverslag locatie voor vervoer over water.

Het magazijn is onderverdeeld in secties (inbound, outbound, wielen, banden). Elke sectie staat onder leiding van een supervisor met een team van ca. 20 medewerkers (medewerkers magazijn, heftruckchauffeurs, terminal trekker chauffeurs). Er wordt gewerkt in dag- en ploegendiensten.

De logistieke verwerking van banden vindt plaats met behulp van transportbanden en kooien. Wielen worden in dozen aan- en uitgeleverd. Het intern transport vindt plaats met behulp van heftrucks, elektrische kooiwagens en - pallettrucks. De handling van containers vindt plaats met een terminaltrekker.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan de Supervisor logistiek

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Uitvoeren van de handling (laden, lossen, orderpicken) van inkomende nieuwe autobanden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ontvangst, opslag en uitgifte	• Inbound • lossen van vrachtwagens of containers • controleren van inkomende goederen • opslaan van goederen op aangegeven locatie in magazijn • Outbound • verzamelen van orders aan de hand van picklijsten • controleren van verzendklaar maken van orders • laden van zendingen in vrachtwagens, bestelwagens of containers volgens orderregels/laaddocumenten • E.e.a. handmatig, met behulp van transportbanden, heftruck of elektro kooi-/palletwagen	• juiste, snelle en veilige in-, op- en uitslag • kwaliteit van controle • tijdig verzendklaar zijn van uit te leveren orders
Registraties en informatie	• registreren van handelingen (ontvangsten, goederenverplaatsingen, uitslag) in het warehouse managementsysteem • signaleren en melden van afwijkingen, schades, manco's aan de supervisor	• correcte registraties • juiste en complete gegevens

Functie
Afdeling

Medewerker Magazijn(beheer)
Logistiek / Magazijn

40.20

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Onderhoud transportmiddelen	• uitvoeren van gebruikersonderhoud aan transportmiddelen, accu's • signaleren van mankementen en melden aan leidinggevende	• tijdig- en juistheid van uitgevoerd onderhoud • tijdigheid van gesignaleerde afwijkingen
Overig	• uitvoeren van voorraadtellingen • schoon en opgeruimd houden van de werkomgeving	• juistheid van uitgevoerde tellingen • nette, opgeruimde werkomgeving
Verantwoord functioneren	• overdragen, toezien op en naleven van het QHSE beleid, regels en voorschriften • aanspreken van collega's en tijdelijke medewerkers op juiste naleving (veilig werken) • tonen van voorbeeldgedrag	• conformiteit aan beleid en voorschriften • correcte overdracht en opvolging • voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Krachtsuitoefening bij het hanteren van banden.

Inspannende houding bij het rijden en manoeuvreren met een transportmiddelen en bij het hanteren van banden.

Hinder van temperatuurverschillen en tocht bij laad- en loswerkzaamheden (incidenteel).

Kans op letsel door aanrijding met heftruck/palletwagens, en door bekneeld raken en vertillen

Functiecontext

De functie van Logistiek planner is gesitueerd binnen een bedrijf dat gebruikte banden inzamelt, verwerkt en hergebruikt. Dagelijks worden op een aanzienlijk aantal inzamelpunten door heel Nederland banden opgehaald met eigen vrachtwagencombinaties en bakwagens, bestuurd door eigen chauffeurs. De ophaalfrequentie is afhankelijk van vastgestelde afspraken (abbonementen, contracten).

De functie logistiek planner B is verantwoordelijk voor de middellange termijn (capaciteits)planning (inzet eigen vrachtwagencombinaties, bakwagens) en de korte termijn route- en chauffeursplanning van de transporten voor inzameling. De functie geeft leiding aan de chauffeurs.

De functie kent twee varianten (A en B), waarvan de zwaardere variant hieronder is uitgewerkt. De verschillen tussen de varianten zijn uitgewerkt in de bijgevoegde matrix met niveau onderscheidende kenmerken.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hoofd Inzameling

Geeft leiding aan 10 chauffeurs

Functiedoel

Op zo'n efficiënt en effectief mogelijke wijze inplannen van logistiek zodat chauffeurs op tijd en volgens afspraak bij de klant verschijnen.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Planning	- opstellen, i.s.m. Hoofd Inzameling, van het jaarplan, de begroting en (capaciteits)planning voor de inzameling, verzamelen en analyseren van informatie (inzamelpunten, abonnementen, contracten) - opstellen van de route- en chauffeursplanning o.b.v. aanmeldingen van in te zamelen banden - inplannen van onderhoud aan vrachtwagens - inplannen en regelen van periodieke opleidingen voor chauffeurs (w.o. code 95) - overdragen van planningen en geven van aanwijzingen en instructies aan chauffeurs	- juiste bezetting - meest efficiënte route - doelmatige inzet van vrachtwagens en chauffeurs - tijdig onderhoud
Administratie en rapportage	- opstellen en invullen van transportdocumenten - bijhouden van administraties en doen van verplichte meldingen (BEM RioTool, LMA, ARN) - opstellen van (periodiek/maand) rapportages voor RecyBEM en de financiële administratie - be-/afhandelen van schades en klachten m.b.t. inzameling en transport(middelen)	- juiste en volledige documenten en rapportages - juiste klachtenafhandeling
Verbeteringen	doen van verbetervoorstellen aan leidinggevende over wagenpark en emballage	onderbouwing voorstellen
Leidinggeven (hiërarchisch)	aansturen, coachen, beoordelen en ontwikkelen van de medewerkers	juiste werkuitvoering door medewerkers

Functie **Logistiek planner B**
Afdeling Inzameling/verwerking

50.10

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- voeren van gesprekken in het kader van in- door- en uitstroom; voorbereiden en bespreken met HR - zorgen voor HR aangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim	ontwikkeling en kwalificatieniveaus van medewerkers
Gehandhaafde regels en voorschriften (manager)	- bewaken van de juiste opvolging van het QHSE beleid - in acht (laten) nemen van de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid om risico's voor zichzelf en anderen uit te sluiten - tonen van voorbeeldgedrag	- conformiteit aan beleid en voorschriften - correcte overdracht en opvolging - voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding bij beeldschermwerk komt voor.

NOK matrix / niveau onderscheidende kenmerken Logistiek Planner

Functietypering	Logistiek planner A	Logistiek planner B
Kenmerken		
Scope	- Planningsproces, - Doelmatige inzet van transport-/verwerkingscapaciteit (korte termijn)	- Leidinggeven aan chauffeurs - Doelmatig planningsproces/ capaciteitsinzet (middellange termijn)
Karakter van het werk	- Opzet weekplanning op basis van orders/leveringsafspraken - Inplannen activiteiten	- input capaciteitsjaarplan en begroting op basis van o.a. aantal inzamelpunten, abonnementen en contracten - Opzet capaciteitsplanning, inzet (eigen) transportcapaciteit en arbeidsplanning/inzet chauffeurs - Opstellen routeplanningen
Leiding geven	- n.v.t. (Aansturing vindt plaats vanuit de verantwoordelijkheid van het planningsproces)	5-15 chauffeurs - Aansturen, coachen, beoordelen, vakantie/verlofplanning, urenverantwoording en verzuimbeheersing

Functiecontext

De functie van keurmeester banden is gesitueerd binnen de afdeling verkoop van een bedrijf dat gebruikte banden inzamelt, verwerkt en hergebruikt.

Afdeling verkoop staat onder leiding van een hoofd, met accountmanagers, keurmeesters en voorsorteerders. Ingezaamde banden worden op locatie aangeleverd. In verschillende stappen worden de ingezamelde banden gesorteerd in twee stromen: waardeband en schrotband. Een waardeband is een gebruikte band die technisch en economisch geschikt is voor hergebruik (o.b.v. maat, kwaliteit, leeftijd). De schrotbanden worden verwerkt tot zuivere herbruikbare grondstoffen, zgn. monostromen (rubbergranulaat, staalvezels, nylon).

De waardebanden worden na sortering door de keurmeesters gekeurd op o.a. profiel en loopvlak en andere specificaties en vervolgens gecodeerd en opgeslagen ten behoeve van de verkoop naar andere landen (voor een 'tweede leven').

Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd verkoop banden

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Keuren en coderen van voorgesorteerde waardebanden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Keuren	• keuren en coderen van voorgesorteerde waardebanden; beoordelen op kwaliteit en soort (maat, profiel, loopvlak, droogte e.d.) • coachen en motiveren van de voorsorteerders, overdragen van kennis • uitvoeren periodiek van inspectierondes, signaleren van en corrigeren bij (dreigende) afwijkingen	• doelmatige en tijdige verwerking/keuring van ingezamelde waardebanden • gemotiveerde voorsorteerders
Opslag	• controleren van de kwaliteit van het voorsorteerproces • opslaan van de door de voorsorteerders gekeurde banden	• juiste wijze van opslaan • juiste kwaliteit
Administratie/registratie	• bijhouden van registraties voor o.a. facturatie en administratie	• juistheid van gegevens
Verantwoord functioneren	• naleven van bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften • signaleren en melden van onveilige situaties • opruimen en schoonhouden van de (eigen) werkplek	• juiste naleving van voorschriften • tijdig signaleren • reinheid werkplek

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en belasting van armspieren bij het hanteren van banden. Veelal staand werken.

Hinder van vuil, stof, en weersinvloeden bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Functiecontext

De functie van Monteur technische dienst is gesitueerd binnen de afdeling onderhoud in een bedrijf dat gebruikte banden inzamelt, sorteert, verwerkt en hergebruikt. Onderhoudsmonteurs staan onder leiding van een teamleider onderhoud.

In de recyclingfabriek worden de auto-, tractor en vrachtwagenbanden (zgn. schrotbanden) in het granulatieproces (versnipperen, scheiden/sorteren, granuleren) verwerkt tot diverse herbruikbare monostromen (rubbergranulaat, staalvezels, nylon). Het rubbergranulaat wordt o.a. in eigen productie verwerkt tot nieuwe producten, w.o. tegels, vloerdelen en drainerende ondergronden. De recyclingfabriek bestaat uit diverse deels geautomatiseerde mechanische, hydraulische, pneumatische en elektrotechnische installaties, w.o. aanvoerbanen, hakselaars, molens, zeef-/ en sorteerlijnen en transportbanen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan teamleider onderhoud

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van onderhoud en ondersteunen bij modificatie- en nieuwbouwwerkzaamheden op werktuigbouwkundig of elektrotechnisch of (beperkt) E&I-gebied.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Storingsoplossing	• lokaliseren van storingen/storingsoorzaken, demonteren van (delen van) apparatuur, meten/testen en controleren van afloop besturingsprogramma's volgens procedures • beoordelen van aard/omvang en overleggen over uit te voeren werkzaamheden • uitvoeren van (nood)reparaties en informeren van productiepersoneel over storingsoorzaken	• correcte diagnoses en juiste urgentiebepaling • snel- en degelijkheid van de storingsoplossing • tevredenheid opdrachtgevers
Inspecties en onderhoud	• beoordelen van de staat van onderhoud volgens inspectielijsten, noteren van bevindingen en herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is • informeren van leidinggevende over aard en ernst van geconstateerde afwijkingen • uitvoeren van correctief onderhoud voortvloeiend uit inspecties, op daartoe geplande tijden • uitvoeren van kleinere revisiewerkzaamheden met behulp van gereedschappen en -machines voor bank- en plaatwerk, verspanende bewerking en lasapparatuur, monteren en uitlijnen van werkstukken • verpakken/verzend gereed maken van door derden te reviseren machineonderdelen	• tijdige en volledige controle • tijdige en juiste rapportage • kwaliteit van uitgevoerde reparaties en correcties

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie bij nieuwbouw	meewerken bij door leveranciers uit te voeren nieuwbouwwerkzaamheden en bij het in bedrijf stellen/uittesten van nieuwe apparatuur	- inzicht in de (onderhouds)-technische aspecten van de apparatuur/installaties - bijdrage aan een correcte installatie en oplevering
Beheer technische werkplaats, gereedschap en voorraden	- onderhouden van gereedschapsmachines en technische (hand)gereedschappen - signaleren en doen van voorstellen t.a.v. benodigde vervanging en uitbreiding - schoon en opgeruimd houden van werkplaats en magazijn en mede beheren van (grijp)voorraden	- juiste en veilige werking van gereedschappen - beschikbaarheid van (grijp)voorraden - nette, opgeruimde werkomgeving
Registratie	- registreren/verantwoorden van uitgevoerde werkzaamheden, bestede tijd en materiaalgebruik in onderhoudsmanagementsysteem - registreren van extern ter revisie aangeboden machineonderdelen	- juiste, volledige registraties - actuele informatie
Verbeteren	inbrengen van kennis en praktijkervaringen in werkoverleg, meedenken over verbeteringen in werkwijze en -afspraken	- mate van inbreng - tevredenheid van team over inbreng
Verantwoord functioneren	- overdragen, toezien op en naleven van het QHSE-beleid, -regels en -voorschriften - aanspreken van collega's en tijdelijke medewerkers op juiste naleving (veilig werken) - tonen van voorbeeldgedrag	- conformiteit aan beleid en voorschriften - correcte overdracht en opvolging - voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij (de)montagewerkzaamheden, verplaatsen van materialen e.d.

Inspannende houdingen bij werken op moeilijk toegankelijke plaatsen.

Hinder van warmte, stof en lawaai. Dragen van voorgeschreven beschermingsmiddelen.

Kans op letsel door bekneeld raken en door aanraking van bewegende of onder spanning staande delen.

Functie	Hoofdoperator	50.25
Afdeling	Inzameling/Verwerking	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en Wielenbranche	

Functiecontext

De functie van Hoofdoperator is gesitueerd binnen de afdeling productie in een bedrijf dat gebruikte banden inzamelt, verwerkt en hergebruikt.

Het productieproces bestaat uit het verwerken/ sorteren van schrotbanden tot diverse herbruikbare monostromen (rubbergranulaat, staalvezels, nylon). Het rubbergranulaat wordt o.a. in eigen productie verwerkt tot nieuwe producten, w.o. tegels, vloerdelen en drainerende ondergronden.

Productie staat onder leiding van een productie- of operationsmanager, met hoofdoperators en operators. De hoofdoperator zorgt vanuit de controlekamer voor de beheersing van het granulatieproces (versnipperen, scheiden, granuleren) voor de productie van monostromen en het verzend gereed maken van de producten. De functie geeft hierbij operationeel/vaktechnisch leiding aan de operators die in de fabriek aan de verwerkingslijnen actief zijn.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan productiemanager of operations manager

Geeft leiding aan ca. 4 operators (operationeel/vaktechnisch)

Functiedoel

Produce en uitleveren van zuivere monostromen afkomstig uit het granulatieproces (rubbergranulaat, nylon en staal) volgens planning, productspecificaties en productiedoelstellingen.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Productie monostromen	- volgens de (dag)productieplanning produceren van rubbergranulaat, staal en nylon dat voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen - in-/afstellen van alle productie componenten van de verwerkingsinstallatie, rekening houdend met de constant veranderende omstandigheden - bewaken van de juiste werking van alle productie-componenten en de -omgeving door controlerondes en monitoring vanuit controlekamer - uitvoeren van steekproeven en (zeef)analyses op gereed product en het verwerkingsproces corrigeren bij afwijkingen - melden van verstoringen van de installatie aan de teamleider onderhoud, zelf verhelpen van kleine technische storingen	- kwaliteit en kwantiteit van de monostromen (conform planning en specificaties) - juiste werking productie componenten van installaties - productievoortgang - tijdig verzendklare producten
Reinigen productie-installaties	(doen) uitvoeren van diverse onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden aan de installaties, uitvoeren en monitoren van het ontstoffsingsproces - schoon en opgeruimd houden van de werkomgeving	- optimale werking van de installaties - nette, opgeruimde werkomgeving
Verbeteren	inbrengen van kennis en praktijkervaringen in werkoverleg, meedenken over verbeteringen in werkwijze en -afspraken	- mate van inbreng - tevredenheid van team over participatie

Functie	Hoofdoperator	50.25
Afdeling	Inzameling/Verwerking	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en Wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Operationeel vaktechnische aansturing	- coördineren en vaktechnisch begeleiden van werkzaamheden, geven van aanwijzingen en instructies en bewaken van de voortgang - inwerken en begeleiden van nieuwe medewerkers - leveren van input aan de leidinggevende voor de beoordeling van medewerkers	- juiste werkuitvoering door medewerkers - passende begeleiding - kwaliteit van input
Verantwoord functioneren	- overdragen, toezien op en naleven van het QHSE beleid, -regels en -voorschriften - aanspreken van collega's en tijdelijke medewerkers op juiste naleving (veilig werken) - tonen van voorbeeldgedrag	- conformiteit aan beleid en voorschriften - correcte overdracht en opvolging - voorbeeld voor anderen

Werkgerelateerde bezwaren

Krachtsinspanning (niet frequent) komt voor bij verwijderen van vuil en revisie werkzaamheden.

Inspannende houding bij het vervangen en schoonmaken van installatiedelen (zeven) en bij het verhelpen van verstoringen.

Hinder van vuil en stof bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Hinder van geluid van sorteermachines. Dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden.

Functie Medewerker Control**60.10**

Afdeling Finance

Organisatie Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling Finance en Control.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan de Teamleider Credit Control

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Bewaken van financiële bedrijfsvoering, adviseren en ondersteunen van leiding / management om betrouwbare financiële informatie te waarborgen.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Budgetvoorbereiding en bewaking	• voorbereiden (procedureel) van budgettering, prognoses en ramingen • verrichten budgetanalyses • opstellen van rapportages en afstemmen met manager, adviseren over haalbaarheid of alternatieven • actualiseren van ken- en stuurgetallen / KPI's	• onderbouwde, inzichtelijk en verantwoorde budgetten • totaalbudget voldoet aan betrouwbaarheid en criteria • duidelijkheid van KPI's • betrouwbaarheid rapportages • juistheid van analyses • inzicht in bijstelling
Periodieke rapportages	• verzamelen van financiële gegevens voor rapportages • verzorgen van periode-afsluiting, consolideren en samenstellen van balans- en resultatenrekening • berekenen voorzieningen en opstellen specificaties • opstellen van rapportages en toelichtingen • bespreken van e.e.a. en verklaren van afwijkingen aan leiding en verwerken van opmerkingen • samenstellen van jaarrekeningdossier, toelichten c.q. beantwoorden van vragen van accountant • maken van BTW aangiftes en belastingaangiftes	• betrouwbaarheid van financiële gegevens • betrouwbaarheid financiële positie en resultaten • juistheid van verklaringen • tijdigheid van stukken • inzichtelijkheid van concepten en dossier • tevredenheid van accountant
Vervaardigde overzichten	• samenstellen van periodieke overzichten, zodat inzicht kan worden verkregen in o.m. betalingsachterstanden, gemiddelde werkelijke krediettermijn e.d. • Informeren van banken en incassobureaus over mutaties en vorderingen.	• kwaliteit en tijdigheid van vervaardigde overzichten

Functie	Medewerker Control	60.10
Afdeling	Finance	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk.

Functie
Afdeling

Medewerker administratie
Algemeen

60.15

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen een stafafdeling. De functie levert administratieve ondersteuning en komt voor binnen verschillende afdelingen (w.o. FA, inkoop, verkoop en/of logistiek).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan de teamleider (administratie, inkoop, verkoop, logistiek)

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Uitvoeren van administratief ondersteunende werkzaamheden c.q. verwerken van gegevens.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verwerkte gegevens	- verzamelen en controleren van (cijfermatige) gegevens voor de betreffende (deel)administratie a.d.h.v. aanvragen en/of volgens ontvangen documenten - invoeren, muteren en coderen van gegevens in betreffende systemen, uitvoeren van eenvoudige berekeningen, vergelijkingen - signaleren en oplossen van ontbrekende gegevens bij betrokkenen of teamleider of navraag doen (in- en extern) bij onduidelijkheden en/of afwijkingen - archiveren en periodiek schonen van relevante bescheiden	- juiste en tijdige verwerking/ registratie van gegevens - adequaat handelen bij onduidelijkheden - tijdig rappelleren en escaleren naar leiding - correct en actueel archief
Verstreckte informatie	- fungeren als aanspreekpunt voor vragen over de administraties, deze beantwoorden of doorverwijzen - verzamelen, bewerken en rangschikken van gegevens en verstrekken van informatie - genereren van diverse overzichten volgens de daarvoor geldende richtlijnen en instructies of op aanvraag	- juiste beantwoording of doorverwijzing van vragen - tijdig beschikbare overzichten - tijdige en juiste informatie
Overige werkzaamheden	- onderhouden van (verwerkings)instructies n.a.v. wijzigingen volgens opgave en voorschriften - bijhouden van kantoorvoorraad en bestellen van artikelen - werken volgens instructies en naleven van voorschriften	- actualiteit van instructies - beschikbaarheid kantoorartikelen - naleving van instructies en voorschriften

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk.

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling application support. De functie richt zich op het juist functioneren van applicaties en op het optimaliseren van de functionaliteiten op basis van eisen/wensen van de gebruikersorganisatie in relatie tot de technische mogelijkheden. De bouw van applicaties wordt door applicatieontwikkeling of via externe specialisten verzorgd.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager application support
Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Beheren en optimaliseren van applicaties, zodat deze goed functioneren, continu beschikbaar zijn en de bedrijfsvoering wordt ondersteund.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Functionerende applicaties	- toezien op een juist gebruik van de applicatie - bewaken van de performance en continue beschikbaarheid van applicaties - bewaken van een goede functionele werking van de applicatie, onderhouden van bestaande programmatuur - analyseren en oplossen van storingen, zo nodig i.o.m. leverancier - beoordelen van impact van storingen en informeren van gebruikersorganisatie hierover - signaleren van noodzaak/wenselijkheid tot doorvoeren van verbeteringen, ter voorkoming van storingen en doen van voorstellen voor uit te voeren verbeteracties - regelen van toegang tot het gebruik en beveiliging van applicaties door het benoemen van gebruikersdefinities, vaststellen van autorisatieniveaus	- ongestoorde beschikbaarheid van applicaties - voldoen applicaties aan prestatiekenmerken/performance - adequaatheid van storingsoplossing - toepassing van beveiligingsmaatregelen - doeltreffend- en bruikbaarheid van verbetervoorstellen
Geoptimaliseerde applicaties	- inventariseren en beoordelen in hoeverre applicaties aansluiten op eisen/wensen van de gebruikersorganisatie - formuleren van wijzigingsvoorstellen - vertalen van nieuwe/gewenste functionaliteiten naar een beschrijving van functionele specificaties i.s.m. deskundige en betrokken afdelingen - aan (laten) passen van applicaties - afstemmen met in- en/of externen of de gewenste aanpassingen systeemtechnisch mogelijk zijn en/of de gewenste functionaliteit beschikbaar is	- voldoen applicatie aan eisen/wensen van gebruiker - realiseerbaarheid voorgestelde wijzigingen/verbeteringen - aansluiting applicatie op (technische) ontwikkelingen

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	• (laten) installeren van nieuwe/aangepaste applicaties en verzorgen van een 1^e beoordeling • verzorgen van overdacht naar gebruikersorganisatie • in beheer nemen van nieuwe/gewijzigde applicaties	• correcte beschrijving van functionele specificaties • juiste overdracht aan applicatiebouwers • klanttevredenheid
Informatie en advies	• informeren en adviseren van management t.a.v. functionaliteit, kosten en technische implicaties van uitbreidingen en wijzigingen • voorbereiden van verbeteringen en uitbreidingen	• kwaliteit van advies • aansluiting applicatie op ontwikkelingen en gebruikerswensen
Vakkennis en vaardigheden	• bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing • bijhouden van vaardigheden relevant voor de werkuitvoering	• actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk komt voor.

Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling ICT operations. De functie richt zich op de behandeling van 1^e lijns incidenten en gebruikersondersteuning (helpdesk). Meer complexe 2^{de} lijns incidenten worden geëscaleerd naar ICT specialisten of applicatiebeheerders, waarbij de functie de opvolging en afwikkeling van deze incidenten bewaakt.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan ICT operations manager

Geeft leiding aan n.v.t.

Functiedoel

Verlenen van 1^e lijnondersteuning en bewaken van (2^e lijns) ICT incidenten, zodanig dat een optimale operationele ondersteuning wordt gerealiseerd en het functioneren van de toepassingen wordt bevorderd.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verleende 1 ^e lijns ondersteuning	• aannemen van meldingen (telefonisch/e-mail/persoonlijk) • registreren van gegevens m.b.t. de melding (meldingstijd, aard e.d.) • vaststellen van de aard en oorzaak van het incident en vertalen van incident naar een probleemomschrijving • oplossen van incident, ter plaatse of telefonisch, zo nodig door overnemen van de computer (remote desktop) • adviseren van gebruikers om herhaling te voorkomen	• juistheid in vaststelling aard en oorzaak problemen/storingen • tijdig- en correctheid van oplossen problemen/storingen • gebruikerstevredenheid • correctheid van registratie
Bewaakte (2 ^e lijns) incidenten	• escaleren van niet zelf op te lossen incidenten • bewaken van de voortgang van gestelde prioriteiten en van de werkzaamheden van ingeschakelde deskundigen • informeren van de gebruiker over de status van het gemelde incident	• tijdig- en juistheid van inschakelen deskundigen • tijdig- en juistheid van informeren van gebruiker
Gebruikersondersteuning	• installeren van software voor eindgebruikers • adviseren/voorlichten van eindgebruikers over gebruik en toepassingsmogelijkheden van hardware/applicaties en verstrekken van gebruikershandleidingen • geven van aanwijzingen en informatie en overdragen van kennis aan gebruikers • onderhouden van pc's, printers e.d., vervangen van kapotte onderdelen en inschakelen van - bekende -leverancier bij grote storingen	• tijdig- en correctheid van installatie • actualiteit en volledigheid van gebruikersdocumentatie • helderheid van verstrekte informatie • kennis bij gebruikers m.b.t. ter beschikking staande systemen

Functie	Medewerker ICT / system support	60.25
Afdeling	ICT	

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	opstellen en onderhouden van gebruikersdocumentatie	tevredenheid over informatievoorziening
Vakkennis en vaardigheden	- bijhouden van ontwikkelingen op vakgebied en signaleren van gewenste bijscholing - bijhouden van vaardigheden relevant voor de werkuitvoering	actualiteit van (vak)kennis en vaardigheden

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk.

Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.

Functiecontext

De functie is gesitueerd in de centrale HR afdeling (hoofdkantoor). De afdeling staat onder leiding van een Manager HR met HR adviseurs, een opleidingscoördinator en een HR administratie. HR richt zich op de advisering en ondersteuning van (lijn)management, de personeelsvoorziening (in-, door- en uitstroom), personeelsontwikkeling/-opleidingen, behandeling individuele personeelsvraagstukken, verzuimbeheer en re-integratie, toepassing van HR instrumenten, cao- en personeelsregelingen, HR projecten en beheer van de personeels- en salarisadministratie.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager HR of Algemeen directeur
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van het HR-beleid, plannen en bepaalde HR administraties.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
HR-advies en informatie	• adviseren van de manager en lijnmanagement bij personele- en organisatorische aangelegenheden en verandertrajecten • adviseren en ondersteunen van het lijnmanagement bij het toepassen van HR instrumenten • verstrekken van informatie, toelichten van en adviseren over de interpretatie en toepassing van de cao, personeels- en wettelijke regelingen en salarisstroken	• volledigheid en professionaliteit adviezen • tevredenheid management • duidelijke en eenduidige informatie/uitleg • waarborging eenduidige toepassing
In-, door- en uitstroom	• inzichtelijk hebben van de aanwezige en benodigde (kwalitatieve) formatie • initiëren en coördineren van passende mobiliteitsacties o.m. wervingstrajecten, outplacement e.d. • verzorgen van de administratieve be- en afhandeling (contracten, gerechtelijke procedures e.d.) • ondersteunen van de leiding bij de begeleiding van de medewerkers in hun ontwikkeling, bij verzuimbeheer en re-integratie c.q. de uitstroom van mensen • afstemmen van acties en samenwerken met collega's, opleidingscoördinator en/of diverse externe instanties	• beheersbaar kostenniveau personeelsvoorziening • beschikbaar gekwalificeerd personeel • passende mobiliteitsacties • doelgerichte samenwerking

Functiehandboek Banden- en wielenbranche

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsadministratie	• verwerken van gegevens in de personeels- en salarissystemen • opstellen van correspondentie, arbeidscontracten en aanstellingen volgens standaarden en procedures • beheren van de HR administraties, bijbehorende applicaties en archivering	• actuele en correcte gegevens • volledige en juiste archivering • conformiteit aan standaarden
HR projecten	• meewerken aan HR projecten • leveren van input voor een implementatie- en communicatieplan van projectresultaten • (mede) coördineren van het implementatietraject en de uitvoering van bepaalde projectresultaten	• kwaliteit van en tevredenheid over de projectbijdrage • doelgerichte implementatie
Input HR plannen	• volgen en beoordelen van trends en deze vertalen naar de eigen (HR) context • inbrengen en toelichten van voorstellen voor HR doelstellingen, plannen en projecten in HR overleg • meedenken over en doen van voorstellen voor verbetering van HR processen, systemen e.d.	• inzicht in ontwikkelingen en trends • kwaliteit van motivatie • relevantie van voorstellen

Werkgerelateerde bezwaren

Niet van toepassing

Functie	Secretaresse/Management assistent	70.15
Afdeling	Staf	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een stafafdeling.

Het secretariaat richt zich op de secretariële en administratieve ondersteuning van het management en verschillende (kantoor)afdelingen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan afdelingsmanager of directeur/eigenaar

Geeft leiding aan n.vt.

Functiedoel

Uitvoeren van de secretariële en administratieve ondersteuning van de manager en toegewezen afdelingen

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Secretariële ondersteuning	- bijhouden van agenda(`s), plannen van afspraken en attenderen van betrokkenen op het nakomen van afspraken - organiseren van activiteiten/evenementen, zoals bijeenkomsten, deelname aan beurzen/seminars e.d., regelen van vergaderruimtes/accommodatie, buitenlandse reizen en hotelreserveringen - bewaken van de afspraken, voortgang e.d. van onder de verantwoordelijkheid van manager/hoofd afdeling ressorterende projecten/activiteiten - samenstellen van informatie/cijfermatige overzichten	- doelmatige tijdsindeling in de agenda's - kwaliteit van georganiseerde activiteiten - waarborging van het nakomen van afspraken en voortgang - kwaliteit en duidelijkheid van overzichten
Communicatie	- beantwoorden van inkomende telefoongesprekken, beoordelen van de aanvragen en beslissen over doorverbinden, verwijzen naar andere functionarissen of zelf afhandelen van bepaalde kwesties - verwerken van post/e-mail en verzorgen van correspondentie, bespreken van complexe zaken met en informeren van manager - fungeren als 1e aanspreekpunt voor interne medewerkers en derden, op de hoogte stellen van manager over belangrijke aangelegenheden	- juiste beoordeling van belang - correcte verwijzing naar anderen - kwaliteit van be-/ afhandeling van telefoongesprekken/ post/ e-mail/ correspondentie - representatief optreden

Functie	Secretaresse/Management assistent	70.15
Afdeling	Staf	
Organisatie	Functiehandboek Banden- en wielenbranche	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vergaderingen	- opstellen, i.o.m. betrokkenen, van vergaderagenda - zorgdragen voor een tijdige distributie van de agenda en bijbehorende stukken - notuleren van de vergaderingen, uitwerken en zorgdragen voor het distribueren van het verslag - bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken	- tijdige beschikbaarheid van agenda en stukken - inhoudelijke correctheid van notulen - tijdige signalering en opvolging afspraken
Administraties en archieven	- invoeren van gegevens en verwerken van mutaties - aanleveren van overzichten/informatie (periodiek en op verzoek) - meedenken over de inrichting/ indeling/ opzet en bijhouden van archieven, systemen en databestanden - zorgen voor de vereiste beheermaatregelen, toegankelijkheid en bescherming	- juiste en volledige administraties en overzichten - doelmatige inrichting/ indeling/ opzet - toegankelijke en actuele archieven

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Bezwaar en beroepsprocedure

De bezwaar- en beroepsprocedure is bedoeld voor werknemers die het niet eens zijn met de indeling van de eigen bedrijfsfunctie.

Indien de werknemer het niet eens is met de indeling van de functie, heeft de werknemer de mogelijkheid om bezwaar te maken. De zogenoemde bezwaar- en beroepsprocedure bestaat uit drie fasen:

- Stap 1 - De werknemer neemt contact op met de leidinggevende. Lost dit het bezwaar niet op?
- Stap 2 - De werknemer maakt bezwaar bij de werkgever (HR). Lost dit het bezwaar niet op?
- Stap 3 - De werknemer stelt beroep in bij de Vaste Commissie.

Hieronder worden de stappen die de werknemer dient te doorlopen nader toegelicht.

Stap 1

De werknemer neemt contact op met de leidinggevende

Als de werknemer het niet eens met de beschrijving en/of indeling van de functie, dan overlegt de werknemer eerst met de leidinggevende. De werknemer dient binnen een termijn van 4 weken (liefst schriftelijk) een verzoek in bij de werkgever (HR of leidinggevende) om het indelingsbesluit over de functie uit te leggen. De toelichting en het besluit van de werkgever of de oorspronkelijke indeling wordt gehandhaafd of wordt gewijzigd dient binnen een termijn van 4 weken te worden afgerond en aan de werknemer te worden gecommuniceerd.

- Is de werknemer na de uitleg het eens met de beschrijving/indeling, dan is de indeling van de functie definitief.
- Is de werknemer het na de uitleg niet eens met de beschrijving/indeling, dan volgt stap 2.

Stap 2

De werknemer maakt bezwaar bij de werkgever (HR, intern beroep)

De werknemer dient binnen 2 weken na bekendmaking van het indelingsresultaat schriftelijk bezwaar in bij de werkgever (HR). Bij het bezwaar voegt de werknemer de inhoudelijke argumenten van het bezwaar toe. De werknemer geeft daarin de wens tot heroverweging van de beschrijving en/of indeling van de functie inclusief onderbouwing aan. De werkgever zal binnen een termijn van 4 weken schriftelijk een besluit bekend maken. De werkgever behandelt dit bezwaar volgens de in de onderneming overeengekomen interne bezwaarprocedure. Indien er geen interne bezwaarprocedure aanwezig is, dan volgt stap 3.

- Wordt de werknemer in het gelijk gesteld? Dan deelt de werkgever de functie opnieuw in. De werknemer ontvangt een nieuwe indelingsbeslissing welke met terugwerkende kracht van toepassing is.
- Wordt de werknemer niet in gelijk gesteld? Dan onderbouwt de werkgever waarom de beschrijving en/of indeling niet wordt aangepast en deelt deze beslissing met de werknemer.
- Is de werknemer het na de beslissing nog niet eens met de indeling, dan volgt stap 3*.

**NB: Dit geldt uitsluitend voor bezwaren tegen de indeling van de functie. Bezwaren tegen de beschrijving van de functie (het functieprofiel) kunnen alleen intern worden opgelost.*

Stap 3

De werknemer stelt beroep in bij de Vaste Commissie D

Wanneer de werknemer het na het ontvangen van de uitkomst uit stap 2 nog niet eens is met de indeling van de functie of wanneer er géén interne beroepsprocedure aanwezig is, kan de werknemer extern beroep indienen. De werknemer dient daarvoor een schriftelijk met argumenten onderbouwd beroep in tegen de indelingsbeslissing bij de Vaste Commissie. Tevens brengt de werknemer de werkgever op de hoogte van het externe beroep. Deze beroepsmogelijkheid geldt zowel voor georganiseerde als niet georganiseerde werknemers.

Een verzoek tot behandeling van een beroep door de Vaste Commissie dient binnen een termijn van 2 weken na stap 1 of stap 2 schriftelijk (inclusief de bovengenoemde stukken) te worden aangemeld bij de Vaste Commissie.

Samenstelling van de Vaste Commissie

De Vaste Commissie Collectieve Arbeidsovereenkomst inzake Arbeidsvoorwaarden voor de Banden- en Wielenbranche' bestaat uit vier personen: twee vertegenwoordigers van werkgevers- en twee vertegenwoordigers van de drie vakbonden. Telkens één maand voor het verstrijken van de cao wordt de commissie opnieuw benoemd. De Vaste Commissie mag alleen besluiten nemen en adviezen formuleren wanneer zowel van werkgeverszijde als van werknemerszijde ten minste één vertegenwoordiger aanwezig is. De Commissie doet in de regel uitspraak binnen een termijn van drie maanden.

De Vaste Commissie toetst de ontvankelijkheid van het bezwaar en beroep en toetst of de indeling van de bedrijfsfunctie procedureel goed is doorlopen.

Indien een inhoudelijke (her)beoordeling van de indeling van de bedrijfsfunctie nodig is, worden de deskundigen van het ORBA functiewaarderingssysteem ingeschakeld.

De deskundigen bestaan uit één ORBA-deskundige van AWWN (systeemhouder van ORBA) en uit één ORBA-deskundige van de bij de cao betrokken vakbonden.

De deskundigen organiseren een hoorzitting waar de werknemer en de werkgever (HR, leidinggevende of directeur/eigenaar) een toelichting kunnen geven op de reden(en) van beroep en de inhoud en organisatorische context van de functie.

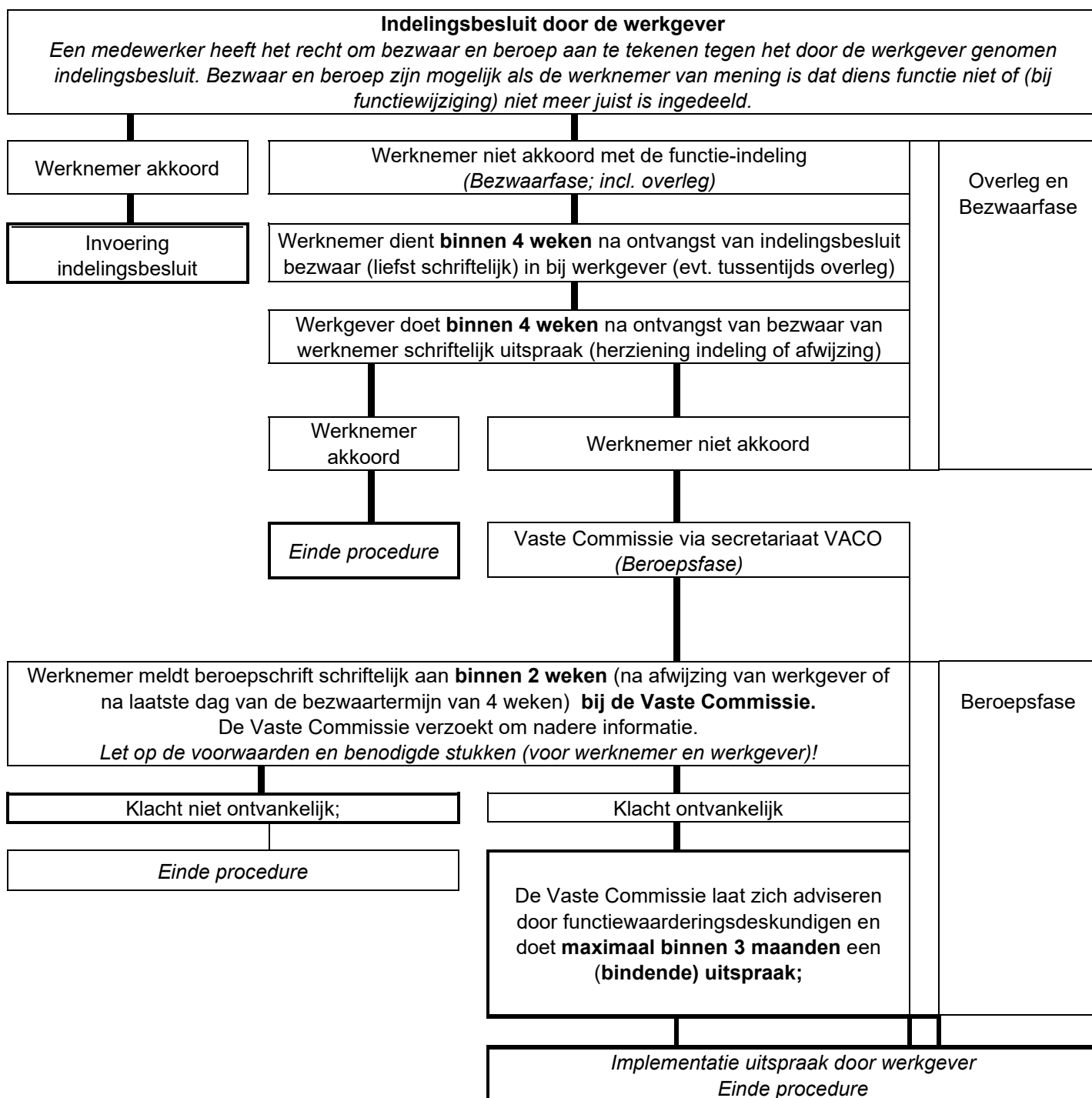
De deskundigen beoordelen vervolgens of de indeling van de functie inhoudelijk juist is en geven een indelingsadvies aan de Vaste Commissie dat bindend is voor zowel werkgever als werknemer, mits werkgever en werknemer hiermee tevoren akkoord zijn gegaan.

De Vaste Commissie communiceert in de regel binnen een termijn van 2 maanden na de hoorzitting het door indelingsadvies aan de werkgever en werknemer.

De Vaste Commissie behandelt uitsluitend beroepen tegen de indeling van functies, niet tegen (de inhoud van) functieprofielen.

Het secretariaat van de Vaste Commissie wordt gevoerd door Vereniging VACO, Postbus 33, 23 AA Leiden.

Stroomschema bezwaar en beroepsprocedure



Bijlagen

1. **Vergelijkbare (alternatieve) functienamen**
2. **Format functieprofiel**
3. **Toelichting format functieprofiel**
4. **Indelingsformulier**
5. **Samengestelde functies**
6. **Woorden- en begrippenlijst**

Bijlage 1 Vergelijkbare (alternatieve) functienamen

Binnen de bedrijven worden er diverse functienamen voor dezelfde 'soort' functies gehanteerd. In deze bijlage is daarom een lijst opgenomen van alternatieve functiebenamingen die **onder andere** in de praktijk voorkomen.

Let op: een functie met een **vergelijkbare functienaam** is **niet per definitie gelijkwaardig** aan de desbetreffende referentiefunctie. Een functietitel zegt immers weinig over de inhoud van de functie. De in te delen bedrijfsfunctie dient altijd o.b.v. de functie-inhoud te worden vergeleken met de passende referentiefunctie(s).

Nummer	Naam	Komt ook voor als ...
10.10	Medewerker marketing	- Marketingmedewerker - Assistent marketing - Marketing assistent - Medewerker marketingcommunicatie - Marketingmedewerker - Marketing specialist - (Junior) Content marketeer
10.15	Inkoper (handel)	- Medewerker inkoop - Junior / Senior inkoper - Operational buyer - Purchaser - Allround purchaser
10.20	Claimbehandelaar (handel)	- Medewerker claims - Medewerker customer services - Medewerker klachtafhandeling - Commercieel assistent
10.25	Medewerker Sales support (inzameling/verwerking)	- Medewerker verkoopbinnendienst - Assistent verkoop - Medewerker orderverwerking / bedrijfsbureau - Medewerker customer service
10.30	Accountmanager inzameling	- Verkoper - Commercieel medewerker (buitendienst) - Medewerker verkoop (buitendienst) - Relatiemanager - Klantbeheerder - (Field) sales employee / representative
20.10	Filiaalmanager (bandenservice)	- Locatiemanager - Filiaal leider - Bedrijfsleider/-manager - Vestigingsleider/-manager
20.15	Assistent Filiaalmanager (bandenservice)	- Assistent locatiemanager - Assistent filiaalleider - Assistent vestigingsleider/-manager - Teamleider / coördinator / voorman bandenservice
30.10	Technicus onderstel zware voertuigen/Monteur heavy	- Monteur / technicus bandenservice heavy - Technicus landbouwvoertuigen - Bandenmonteur zware voertuigen

Nummer	Naam	Komt ook voor als ...
		- Allround bandenmonteur - Bandenmonteur landbouw - Bandenmonteur industrie / transport - Technicus industrievoertuigen
30.15	Allround technicus onderstel LV / Monteur totaal standaard onderhoud	- Monteur/technicus bandenservice - Allround bandenmonteur personen- en bestelwagens - (Allround) Onderhoudsmonteur banden LV
30.20	Basis technicus onderstel LV / Monteur PW banden	- Monteur/technicus bandenservice - Bandenmonteur personenwagens - Servicemonteur personenwagen banden
30.25	Allround technicus onderstel/APK Keurmeester LV (lichte voertuigen)	- APK Keurmeester - Allround monteur / technicus bandenservice
30.40	Service adviseur/baliemedewerker	- Medewerker verkoop - Frontoffice-medewerker - Receptionist / verkoopadviseur
40.10	Chauffeur Nationaal-Benelux (handel)	- Vrachtwagenchauffeur binnenland - Chauffeur internationaal - Truckchauffeur nationaal - Bestelwagenchauffeur - Koerier
40.15	Heftruckchauffeur (handel)	- Orderpicker - Assistent magazijn/expeditie - Warehouse medewerker (inbound/outbound) - (Assistent) medewerker transport / logistiek - Chauffeur intern transport - Medewerker expeditie / outbound
40.20	Medewerker magazijn(beheer) (handel)	- Orderpicker - (Allround) Warehouse medewerker - (Allround) Logistiek medewerker - Medewerker logistiek / voorraadbeheer - (Allround) Medewerker magazijn/expeditie
50.10	Logistiek planner B (inzameling)	- Planner - Transportplanner - Medewerker bedrijfsbureau - Coördinator transport - Teamleider / voorman transport inzameling
50.15	Keurmeester banden (inzameling)	- Kwaliteitscontroleur banden - Coördinator/voorman bandenkeuring - Medewerker kwaliteitscontrole inzameling - Senior keurmeester bandenverwerking
50.20	Monteur technische dienst (inzameling/verwerking)	- (Allround) Onderhoudsmonteur/ -technicus productie - (Allround) Storingsmonteur/ -technicus productie - Medewerker technische dienst - Maintenance technician

Nummer	Naam	Komt ook voor als ...
50.25	Hoofdoperator (inzameling/verwerking)	- (Allround) / (Senior) operator productie - Procesoperator bandenverwerking - (Allround) medewerker productie - Lijnoperator productie/bandenverwerking - Operator sorteerlijnen - Machinebediende productie/verwerking
60.10	Medewerker Control (handel)	- Medewerker budgetadministratie - Medewerker budgettering en forecasting - Medewerker reporting & control - Medewerker financiële administratie en controlling - Financieel analist - Administrateur
60.15	Medewerker administratie	- Assistent boekhouding / financiële administratie - Medewerker financiële administratie - Administratief assistent (bedrijfsbureau / verkoop / FA) - Assistent / Medewerker voorraadadministratie / logistiek - Assistent / Medewerker verkoopadministratie - (Administratief) Medewerker bedrijfsbureau
60.20	Medewerker ICT / Applicatiebeheerder	- ICT-beheerder - IT specialist - ERP applicatiebeheerder - Functioneel applicatiebeheerder - (Allround) Systeem-/netwerkbeheerder
60.25	Medewerker ICT / Systeem support	- ICT-helpdesk medewerker - 1^e lijns IT support officer
70.10	HR Adviseur	- Medewerker personeelszaken - HR officer - Adviseur Personeel & Organisatie / Human Resources - HR business partner
70.15	Secretaresse / management assistent	- Afdelingsassistent - Office-manager - Desk manager - Afdelingssecretaresse - Medewerker backoffice support

Bijlage 2 Format functieprofiel

Het format functieprofiel is een gestandaardiseerd sjabloon dat gebruikt kan worden om de belangrijkste elementen van een functie binnen een organisatie te beschrijven conform de ORBA-methodiek. Dit omvat in elk geval de functietitel, positie in de organisatie, functiedoel, resultaatverwachting en de bezwarende omstandigheden. In plaats van de functiecontext kan algemene informatie over de afdeling en processen ook in een bij de betreffende functies behorende afdelingsomschrijving worden vastgelegd.

Waarom is dit hulpmiddel belangrijk?

Met dit hulpmiddel kan de werkgever de kwaliteit en consistentie van de functieprofielen toetsen en/of ontwikkelen.

Functie	[functienaam]	[functienummer]
Afdeling	[Afdelingsnaam]	
Organisatie	[Organisatienaam]	

Functiecontext

...

Positie in de organisatie

Rapporteert aan: ...

Geeft leiding aan: ...

Functiedoel

...

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria

Werkgerelateerde bezwaren

...

Uitsluitend bovenstaande informatie wordt gebruikt om de functiegroep te bepalen met behulp van het ORBA®-systeem. Overige functie-informatie zoals Competenties, Kennis- en/of ervaringsvereisten, Opleidingsniveau e.d. wordt gebruikt voor andere doeleinden, bijvoorbeeld werving & selectie, opleiding en ontwikkeling.

Bijlage 3 Toelichting format functieprofiel

Het hulpmiddel "Toelichting format functieprofiel" is een essentiële tool voor iedereen die betrokken is bij het creëren en begrijpen van functieprofielen binnen de eigen organisatie. Dit hulpmiddel is ontworpen om stap voor stap te begeleiden bij het opstellen van duidelijke, effectieve en gestructureerde functieprofielen, welke een cruciale rol spelen voor de juiste indeling van bedrijfsfuncties in het branche referentieraster.

Functie	[functienaam]	[functienummer]
Afdeling	[Afdelingsnaam]	
Organisatie	[Organisatienaam]	

Functiecontext

De functiecontext dient om een beter beeld te krijgen van de context waarin de functie werkzaam is. Denk hierbij aan een korte omschrijving van de inrichting van de organisatie en de afdelingsstructuur. Ook kan de werkgever hier belangrijke informatie kwijt, die wel specifiek is voor de functie, maar niet ondergebracht kan worden in een van de kernactiviteiten

Positie in de organisatie

Rapporteert aan *Hier wordt de plaats van de functie in de organisatiestructuur van de onderneming aangegeven. Welke functie is de direct leidinggevende, aan welke functie wordt gerapporteerd?*

Geeft leiding aan *Aan hoeveel fte wordt leiding gegeven (direct en/of via een stippellijn (vaktechnisch of functioneel). Als geen sprake is van leidinggeven, dan 'Niet van toepassing.'*

Functiedoel

Hier wordt, in één volzin, aangegeven wat met de uitoefening van de functie moet worden bereikt en met welk resultaat; het is dus een samenvatting van de functie, aansluitend bij de rest van de omschrijving hieronder. Begin met hele werkwoorden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Een functie bestaat uit ongeveer 5 (+/- 2) resultaatgebieden die de essentie van de functie-inhoud afdekken.	Hieronder worden de aard van de werkzaamheden en daarmee verband houdende verantwoordelijkheden/bevoegdheden, omschreven. Vooral dient tot uiting te komen "wat" moet gebeuren.	Deze kolom bevat maatstaven waaraan het presteren in een functie kan worden afgemeten. Ze maken het verwachte resultaat concreet.
Waar gaat het om?	Waar gaat het om?	Waar gaat het om?
Een resultaatgebied geeft in een of enkele woorden weer waarop het resultaat/ de bijdrage zichtbaar moet worden. Waartoe dienen de kernactiviteiten?	(hoofd)activiteiten die worden verricht en tot welke resultaten deze moeten leiden. Hierbij geldt: één activiteit of een aantal met elkaar samenhangende activiteiten per alinea die moeten leiden tot een bepaald resultaat (resultaatgebied). Bijv. een cluster van technische activiteiten,	Wat is van belang bij het realiseren van resultaatgebied? (bijv.: juiste, betrouwbare, tijdige, doeltreffende, adequaat, ...)
Een resultaatgebied is outputgericht en doorgaans vrij constant en verandert niet jaarlijks.	Denk hierbij ook aan de wijze waarop gebruik dient te worden gemaakt van verantwoordelijkheden/bevoegdheden in de vorm van bijvoorbeeld nemen van beslissingen en maatregelen, maken van keuzen et cetera. Vergeet ook niet welke problemen en moeilijkheden door de functie worden opgelost, in hoeverre de functie gebonden is aan regels, procedures, voorschriften, richtlijnen, et cetera.	

Werkgerelateerde bezwaren

Werkomstandigheden zijn soms zodanig dat ze bovenmatige inspanningen vereisen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren. De bezwarende omstandigheden omschrijven – voor zover van toepassing – in maximaal vier alinea's en in de aangegeven volgorde (zie ook bijlage 3 de ORBA-methode):

Zwaarte; Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren?

Houding & beweging; Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren?

Werkomstandigheden; Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie?

Persoonlijk risico; Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (kans op letsel).

*Nb: onder werkgerelateerde bezwaren vallen **niet** de bezwaren verbonden aan het werken in ploegendienst, verrichten van overwerk, consignatie, werkdruk, etc.*

Het functieprofiel is nu compleet en kan ingedeeld worden.

Het functieprofiel kan eventueel verder worden aangevuld met voor het bedrijf relevante informatie, zoals opleiding, competenties, e.d. Deze uitbreiding heeft geen enkele relatie met het niveau (de indeling) van de functie, maar kan deel uitmaken van het HR-beleid. Een competentieprofiel is bijvoorbeeld gericht op het gedrag van de medewerker. Met behulp van competenties wordt het mogelijk het gedrag van de medewerker te sturen.

Bijlage 4 Indelingsformulier

Indelingsbesluit

Functienaam bedrijfsfunctie	Datum	Functiegroep
-----------------------------	-------	--------------

Vergeleken referentiefuncties

Volgnr.	Functienaam referentiefunctie	Functienummer	Functiegroep
1.			
2.			

Geconstateerde verschillen tussen in te delen functie t.o.v. referentiefunctie 1:

-
-
-

Onderbouwing indelingsbesluit

De in te delen referentiefunctie ten opzichte van referentiefunctie 1

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	☐ Minder	☐ Gelijkwaardig	☐ Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	☐ Lichter	☐ Gelijkwaardig	☐ Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	☐ Lager	☐ Gelijkwaardig	☐ Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	☐ Lager	☐ Gelijkwaardig	☐ Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	☐ Minder	☐ Gelijkwaardig	☐ Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 1 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 1.

Geconstateerde verschillen tussen de in te delen functie ten opzichte van de referentiefunctie 2:

-
-
-

De in te delen bedrijfsfunctie t.o.v. van referentiefunctie 2

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Geef de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	☐ Minder	☐ Gelijkwaardig	☐ Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	☐ Lichter	☐ Gelijkwaardig	☐ Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	☐ Kleiner	☐ Gelijkwaardig	☐ Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	☐ Lager	☐ Gelijkwaardig	☐ Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	☐ Lager	☐ Gelijkwaardig	☐ Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	☐ Minder	☐ Gelijkwaardig	☐ Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 2 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 2.

Bijlage 5 Samengestelde functies

Samengestelde of combinatiefuncties

Het komt regelmatig voor dat medewerkers niet één maar twee (delen van) functies vervullen of breed inzetbaar zijn. In dit functiehandboek wordt dat aangeduid met de term 'samengestelde functies'. Er zijn meerdere mogelijkheden:

- *De medewerker is inzetbaar voor extra taken, maar het maakt geen structureel deel uit van zijn functie.*
Het gaat bijvoorbeeld om een secretaresse die de receptioniste vervangt als zij kortdurend en/of onverwacht afwezig is. Of een ervaren operator die af en toe een beperkt aantal taken van de leidinggevende overneemt.
De medewerkers in deze voorbeelden zijn weliswaar inzetbaar voor extra taken, maar het is beperkt qua tijd en niet structureel. Het hoort niet bij de functie. Bij deze voorbeelden tellen de taken daarom niet mee.
- *De medewerker is structureel inzetbaar voor extra taken.*
De secretaresse werkt iedere maandag als receptioniste. De leidinggevende van de operator is drie middagen per week op een andere locatie en de operator moet hem op deze middagen vervangen.
In deze voorbeelden maken de extra taken zowel een structureel als substantieel deel uit van het werk, ze tellen dus mee voor de indeling van de functie.

Of de indeling vervolgens ook daadwerkelijk op een hoger niveau komt te liggen, hangt af van de aard van die extra taken. Zo zal de secretaresse die de receptioniste vervangt, misschien op hetzelfde niveau blijven. Of de operator die zijn leidinggevende vervangt een hogere functie-indeling krijgt hangt ook af van de werkzaamheden die worden opgevangen. Om hierachter te komen, doorloop je de stappen die zijn beschreven in hoofdstuk 3: "Stappenplan functie-indelen".

Let in het geval van vervanging overigens op **dat als er sprake is van een vervangingstoeslag de extra opvangactiviteiten niet in de functie-indeling worden meegenomen.**

Voorbeelden van indelingen van enkele bedrijfsfuncties

Ter illustratie zijn hieronder een aantal voorbeelden uitgewerkt volgens het stappenplan functie-indelen van hoofdstuk 3.

Stap 1	Leg de inhoud van de bedrijfsfunctie
Stap 2:	Selecteer één of twee voor vergelijking geschikte referentiefunctie(s) uit het referentieraster
Stap 3	Vergelijk de inhoud van de bedrijfsfunctie met de referentiefunctie(s), stel de inhoudelijke verschillen vast. (Beoordeel en weeg de verschillen o.b.v. de ORBA*: verwachte Bijdrage, functionele Beslissingen, vereiste Bekwaamheden, werkgerelateerde Bezwaren).
Stap 4	Deel de bedrijfsfunctie in in de passende functiegroep. (Leg de motivering vast met behulp van het hiervoor bestemde indelingsformulier). Check de indeling op consistentie en uitlegbaarheid ook in verhouding tot andere (eerder) ingedeelde bedrijfsfuncties.

Woorden- en begrippenlijst

Begrippenlijst

Bedrijfsfunctie	Functie zoals deze bij een bedrijf voor komt. Elk bedrijf heeft de verantwoordelijkheden en de kernactiviteiten op een eigen wijze georganiseerd in functies en in een functiestructuur.
Discipline (of Functiefamilie)	Verzameling van functies die eenzelfde proces als werkgebied hebben. In dit handboek zijn de referentiefuncties verdeeld over de disciplines commercie, management, operatie, staf en voorbereiding.
Functie	Het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten, die door een persoon worden uitgeoefend en die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of bepaalde bijdrage.
Functieomschrijving (of functieprofiel)	Het document waarin de functie-informatie volgens de ORBA®-methode is beschreven. Het voorbeeld hiervan is de omschrijving van de referentiefuncties.
Functiegroep	Een met het cao-salarisgebouw corresponderende verdeling van functies die min of meer even zwaar zijn. Een functiegroep heeft een onder- en bovengrens (bandbreedte) in ORBA®-punten.
Functierangorde	Een overzicht waarin functies zijn gerangschikt naar zwaarte, uitgedrukt in ORBA®-punten (ORBA®-score) of functiegroepen.
Functiewaardering	Het gehele proces van het omschrijven, analyseren en graderen van functies t.b.v. het op een systematische wijze bepalen van de relatieve zwaarte daarvan.
Hoofdkenmerken	De belangrijkste kenmerken van functies, bedoeld om het niveau van een functie te bepalen en te kunnen verklaren en tevens functies te kunnen vergelijken. De 4 hoofdkenmerken zijn: • Verwachte bijdrage • Functionele beslissingen • Vereiste bekwaamheden • Werkgerelateerde bezwaren Hoofdkenmerken zijn verder onderverdeeld naar gezichtspunten met daaronder de aspecten.
Indelen	Een bedrijfsfunctie wordt ingedeeld in een functiegroep als resultaat van vergelijking ("plussen" en "minnen") met één of meer referentiefuncties.
Indelingsformulier	Een formulier als hulpmiddel voor het indelen en de verslaglegging hiervan. Op het indelingsformulier wordt aangegeven met welke referentiefunctie(s) de in te delen bedrijfsfunctie is vergeleken en waarop tevens de argumentatie/motivering van een indelingsadvies en indelingsbeslissing zijn vermeld.
Kernactiviteit	Activiteiten waaruit de functie is opgebouwd en die moeten leiden tot het beoogde doel van de functie.
ORBA®-methode	Analytische methode van functiewaardering die voor alle functies binnen organisaties kan worden gebruikt. De ORBA®-methode levert onderbouwing van beloningsverhoudingen. AWWN is systeemhouder van ORBA®.

Referentiefunctie	Functie die gebruikt wordt om de in te delen bedrijfsfuncties mee te vergelijken. De referentiefuncties in dit handboek functiewaardering zijn door AWWN gewaardeerd met de ORBA®-methode. Over de inhoud en indeling van de referentiefuncties bestaat consensus tussen AWWN en vakbonden.
Referentieraster	Overzicht in de vorm van een matrix waarin alle referentiefuncties zijn weergegeven per discipline (of functiefamilie) en de betreffende functiegroep.
Systeemhouder	Werkgeversvereniging AWWN is systeemhouder van het ORBA®-systeem. AWWN is verantwoordelijk voor en bewaakt de juiste toepassing van de ORBA®-methode, de procedures en de richtlijnen die onderdeel uitmaken van het systeem.

Woordenlijst

Toezen/toezicht houden	Erop toezien dat iets volgens de daarvoor geldende norm gebeurt en het bij afwijking hiervan corrigerend optreden.
Beoordelen	Oordeel vormen, c.q. te kennen geven over iets, in de vorm van het uitspreken van een waardeoordeel, veelal in de vorm van een goed- of afkeuring.
Goedkeuren	Vaststelling dat iets aan gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
Afkeuren	Vaststelling dat iets niet aan de gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
Toetsen	Beproeven, onderzoeken om een oordeel te kunnen vormen over de waarde, juistheid, werking, enzovoort.
Zorg dragen voor	Zelf de taak uitvoeren met de mogelijkheid deze ook te delegeren. <i>Zorgen voor = uitvoeren of verrichten van ...</i> <i>Zorg dragen voor = (Laten) uitvoeren van ...</i>
Delegeren	Overdragen/toewijzen van rechten of bevoegdheden met bijbehorende plichten en verantwoordelijkheden.
Vaststellen/bepalen	Voorschrijven. Aanwenden van de bevoegdheid om ten aanzien van het beschreven onderwerp een beslissing te nemen.
Regelen	(doen) Treffen van de nodige maatregelen opdat iets behoorlijk kan verlopen of geschieden. Het (doen) verrichten van (voorbereidende) werkzaamheden, de nodige besprekingen voeren en besluiten nemen om tot het gestelde doel te geraken. Afspraken maken en op elkaar afstemmen.
Beslissen	Kiezen uit alternatieven gericht op verdere actie of nalaten daarvan.
Beheren	Toezen hebben/houden. In stand houden van iets (bestand, voorraad).
Besturen	Richting geven aan, koers bepalen van en het zo nodig corrigerend optreden daarbij.

Voorbereiden	Ontplooien van activiteiten om iets op gang te brengen.
Raadplegen	Inwinnen van informatie uit schriftelijke, mondelinge of overige informatiebronnen.
Rapporteren	Verslag uitbrengen met betrekking tot de betreffende aangelegenheden, zodanig dat de ingelichte functionaris zich een duidelijk beeld van de situatie kan vormen.
Aanbevelingen doen/adviseren	Doen van voorstellen al dan niet op eigen initiatief, en het verrichten van daartoe noodzakelijke werkzaamheden.
Leiding geven (hierarchisch)	De leidinggevende die is verantwoordelijk voor de beloning, vakantiedagen, de taken die uitgevoerd worden en de beoordeling van de toegewezen medewerkers.
Leiding geven (vaktechnisch, functioneel)	Geven van richtlijnen en aanwijzingen aan collega('s) vanuit een specifieke vakinhoudelijke verantwoordelijkheid of iemand die een taak of project moet realiseren en jouw bijdrage daarbij nodig heeft.
Mede	In bijv. de zinsnede: • “mede zorg dragen voor” • “mede bepalen van”: duidt een betrokkenheid van de functievervuller aan bij een bepaalde activiteit die samen met anderen wordt verricht.
Coördineren	Ondernemen van de nodige stappen om de uitvoering van verschillende activiteiten op elkaar te laten aansluiten of in elkaar te doen passen.
Evalueren	Toetsen van resultaten en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, aan de doelstellingen. Vaststellen van de waarde, het belang, de betekenis, van iets.
Signaleren	Waarschuwend de aandacht vestigen op een gebeurtenis of situatie.
Complexiteit	De ingewikkeldheid van activiteiten en problemen in relatie tot de vereiste werkaanpak.