



**Functiehandboek cao voor het
Dagbladuitgeverijbedrijf**

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. UITGANGSPUNTEN	5
3. HET CAO FUNCTIEGEBOUW (FUNCTIEMATRIX).....	6
4. TOEPASSING FUNCTIEGEBOUW (BINNEN ORGANISATIES).....	8
BIJLAGE 1 FUNCTIEGEBOUW (OF FUNCTIEMATRIX)	11
BIJLAGE 2 FUNCTIEBOEK	12
PRIMAIR PROCES	13
GENERIEK	44
BIJLAGE 3 INDELINGEN REFERENTIEFUNCTIES.....	107
BIJLAGE 4 ALTERNATIEVE FUNCTIEBENAMINGEN REFERENTIEFUNCTIES	109
BIJLAGE 5 FORMAT FUNCTIEBESCHRIJVING	111
BIJLAGE 6 UITLEG MNT	112

1. Inleiding

Voor u ligt het Functiehandboek behorende bij de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf. Dit functiehandboek is tot stand gekomen in overleg met de werkgevers- en werknemersorganisatie. In het voorliggende document wordt uitgelegd wat een functiegebouw is, hoe deze dient te worden toegepast en wat dit voor organisaties en medewerkers betekent. Daarnaast bevat dit document ook een aantal bijlagen waarin alle relevante achtergrondinformatie is opgenomen.

Bij het toelichten van het functiegebouw zal een aantal begrippen regelmatig aan de orde komen. Deze begrippen zijn op de volgende pagina weergegeven met de bijbehorende betekenis.

Begrippenlijst

Bakkenistmethode voor functiewaardering

Een analytische functiewaarderingsmethode aan de hand waarvan een functie op bijna 100 aspecten wordt beoordeeld om de zwaarte van de functie te kunnen bepalen. Deze methode is gebruikt voor het waarderen van de 42 referentiefuncties ten behoeve van de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf.

MNT (Methodische Niveau Toekenning)

Een methode voor vergelijkend indelen, die is afgeleid van de Bakkenistmethode voor functiewaardering. De MNT-methode beoordeelt een functie op negen competentiedomeinen in plaats van op bijna 100 aspecten. Door vergelijking van de beoordeling op deze negen competentiedomeinen met een set referentiefuncties wordt de indeling van de functie bepaald. Deze methode wordt gebruikt om functies binnen de afzonderlijke organisaties in te kunnen delen in één van de elf functiegroepen van de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf.

Functiebeschrijving

Document waarin de door de werkgever aan de werknemer opgedragen, structurele activiteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen een functie zijn vastgelegd.

Functiefamilie

Reeks van functies die vergelijkbaar zijn in aard en inhoud, maar die in zwaarte kunnen verschillen. In de cao zijn de volgende functiefamilies onderscheiden: Mediaproducties, Verkoop/sales, ICT, Operations en Distributie. Deze functiefamilies vallen onder het 'primaire proces'. Dat betreft die functie(familie)s die specifiek zijn voor de dagbladuitgeverijbedrijven. De functiefamilies Leidinggevend, Projecten, Secretarieel, ICT, Marketing, Inkoop en Contractbeheer, Administratie, Controlling en Financiële Administratie, Beleid en Advies en Facilitair vallen onder het 'generieke proces'. Dat zijn functie(familie)s die ook binnen andere organisaties kunnen voorkomen.

Functiegebouw (of functiematrix)

Het geheel van referentiefuncties, verdeeld in functiefamilies en functiegroepen, die behoren bij de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf.

Functiegroep

Clustering van functies van een ongeveer gelijke zwaarte in een functiegroep. Het functiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven kent elf functiegroepen.

Functiehouder

Een medewerker die een specifieke functie binnen de organisatie vervult.

Functiewaardering

Proces waarbij aan de hand van een bepaalde methode de zwaarte van de functies wordt bepaald.

Bedrijfseigen functie

Een specifieke functie die binnen een organisatie voorkomt, door de organisatie zelf wordt beschreven en vervolgens, in vergelijking met functies uit het referentiebestand, wordt ingedeeld.

Referentiebestand

Bestand van binnen de sector Dagbladuitgeverijbedrijven veel voorkomende functies waarin het grootste deel van de functiehouders binnen de afzonderlijke organisaties zich (groten)deels kunnen herkennen. Deze functies dienen als voorbeeld en als leidraad bij het beschrijven en / of indelen van functies binnen de afzonderlijke organisaties.

Referentiefunctie

Een functie die is gewaardeerd door toepassing van de analytische Bakkenistmethode van functiewaardering, door cao-partijen is en is opgenomen in het functiegebouw die bij de cao hoort. De functie maakt deel uit van het referentiebestand dat behoort bij de cao voor het

2. Uitgangspunten

Dit functiehandboek is een gewijzigde versie van het Handboek functie-indeling grafimedia. Ten opzichte van het Handboek functie-indeling grafimedia heeft een aantal wijzigingen plaatsgevonden, zowel voor wat betreft de functiebeschrijvingen als de functiewaarderingsmethodiek. Wijzigingen ten opzichte van de functie-indelingen zijn zoveel mogelijk beperkt.

Welke wijzigingen zijn doorgevoerd in dit functieboek? Ten eerste zijn de functiebeschrijvingen in het voorliggende functieboek resultaatgericht beschreven. Dit betekent dat de nadruk ligt op de resultaten die behaald moeten worden en de stappen die hiervoor moeten worden gezet. Het gaat minder om de specifieke taken die moeten worden gedaan. Het is ook niet de bedoeling om de functies uitputtend en gedetailleerd te beschrijven: het gaat om de kern van de functie die kan worden samengevat door de vraag 'Waarom is deze functie in deze organisatie?' kan worden beantwoord.

In tegenstelling tot het Handboek functie-indeling grafimedia zijn in dit functieboek niet alle functies op alle voorkomende niveaus (in elke functiegroep) beschreven. In plaats daarvan, is een aantal zogenaamde referentiefuncties gekozen. Deze functies dienen als referentie voor de bedrijfseigen functies. Afhankelijk van het type functie, is een referentiefunctie op één of meerdere niveaus beschreven. De bedrijfseigen functies kunnen hier vervolgens van worden afgeleid (in hoofdstuk 3 volgt hierover meer). Lichtere en zwaardere varianten van functies ten opzichte van de referentiefuncties zijn dus altijd mogelijk, maar deze zijn niet opgenomen in het functieboek. Organisaties dragen zelf zorg voor het beschrijven en waarderen van deze functies. De functiebeschrijving vormt in alle gevallen de basis voor de waardering en indeling van de functie en daarmee voor de beloning.

De referentiefuncties zijn gewaardeerd door toepassing van de analytische Bakkenistmethode voor functiewaardering. De referentiefuncties zijn vastgesteld door zowel de werkgevers- als werknemersorganisaties. Organisaties hoeven de bedrijfseigen functies niet door toepassing van die analytische Bakkenistmethode te waarderen, maar kunnen hun bedrijfseigen functies (laten) indelen door toepassing van MNT (Methodische Niveautoekenning). Een methode voor vergelijkend indelen die is afgeleid van de analytische Bakkenistmethode en gemakkelijker zelf is toe te passen.

3. Het cao functiegebouw (functiematrix)

Een functiegebouw wordt over het algemeen voor een sector ontwikkeld (in dit geval voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven) om houvast te bieden bij het bepalen van een rechtvaardig salaris voor functies binnen die sector. Onder het motto: ‘gelijk loon voor gelijk werk’ wordt daarmee voorkomen dat functies die inhoudelijk gelijk zijn binnen verschillende organisaties ongelijk worden beloond. In zo’n ‘sectoraal opgebouwd’ functiegebouw zijn die functies opgenomen die in die sector veel voorkomen, herkenbaar zijn en worden geaccepteerd. Over het algemeen geldt dat circa 90 tot 95% van de werknemers in de sector zich in de in het functiegebouw opgenomen functies moeten kunnen herkennen. Dergelijke functies worden ook wel referentiefuncties genoemd.

Voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven is na een uitgebreide inventarisatie een lijst met 42 binnen de sector veel voorkomende en herkenbare functies opgesteld. Dit zijn voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven de zogenaamde referentiefuncties.

Om verschil in beloning of salaris te kunnen rechtvaardigen, worden in Nederland gebruikelijk methoden van functiewaardering toegepast. Functiewaardering is in feite een soort meetlat waarlangs je een functie kunt leggen. De uitkomst van de meting geeft de zwaarte van een functie aan. Functiewaardering bepaalt dus de rangorde van functies in een organisatie.

Aan de hand van de verkregen rangorde is een keuze gemaakt voor het clusteren van functies in zogenaamde functiegroepen. Aan deze functiegroepen zijn vervolgens salarisschalen gekoppeld. Aan de hand hiervan kan nu worden vastgesteld welk salaris behoort bij welke functie.

Functiewaardering kijkt overigens niet naar de persoon die de functie vervult, maar naar de ‘stoel’ waarop die persoon zit. De functie is dus onderwerp van ‘waardering’, niet de persoon die deze functie vervult.

De functiewaardering

Voor de waardering van de geselecteerde en beschreven functies voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven is gebruik gemaakt van de analytische Bakkenistmethode voor functiewaardering. Deze methode analyseert functies naar negen competentiedomeinen.

Het ‘langs de meetlat leggen’ van functies gebeurt door over elke invalshoek een aantal vragen te stellen. ‘Kennis’ kent bijvoorbeeld 13 vragen, zoals ‘wat is de vakkennis die nodig is voor het vervullen van deze functie’, ‘welk niveau van algemene ontwikkeling is van belang voor de uitoefening van de functie’, ‘in welke mate moet de kennis worden bijgehouden’, enzovoorts.

In totaal zijn er, verspreid over de negen competentiedomeinen, bijna 100 vragen te stellen. De antwoorden op die vragen leveren een score op. Hoe hoger de score, hoe zwaarder de functie. Stel je deze vragen voor elke in de sector onderscheiden functie, dan krijg je de rangorde van alle functies in oplopende zwaarte.

De 42 referentiefuncties uit het functiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven zijn allen gewaardeerd aan de hand van deze methode en daarmee in een rangorde geplaatst. De referentiefuncties zijn, op basis van de verkregen zwaarte, vervolgens in een functiegroep geclusterd. Het functiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven kent elf functiegroepen. Deze functiegroepenstructuur is ten opzichte van het Handboek functie-indeling grafimedia niet

gewijzigd.

Nu de referentiefuncties voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven zijn vastgelegd in een functiebeschrijving, zijn gewaardeerd door toepassing van de analytische Bakkenistmethode voor functiewaardering en zijn ingedeeld in een functiegroep is het functiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven gereed. Het functiegebouw zoals deze onderdeel uitmaakt van de cao is opgenomen in bijlage 2.

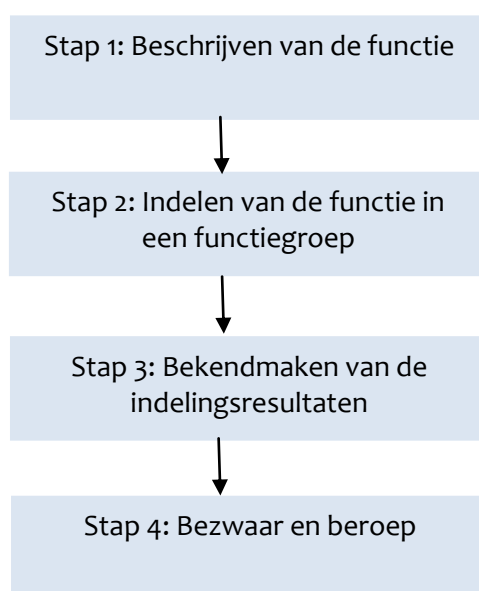
Onderhoud

Werkgevers- en werknemersorganisaties dragen met Human Capital Group eens in de drie jaar (of zoveel eerder als nodig is) zorg voor actualisatie van het functieboek en de bijbehorende waarderingen.

4. Toepassing functiegebouw (binnen organisaties)

De toepassing van het functiegebouw binnen de sector Dagbladuitgeverijbedrijven betekent dat (nieuwe) functies zullen worden ingedeeld in één van de functiegroepen aan de hand van het nieuwe Functiehandboek of functiegebouw. Hoe gaat dat in zijn werk?

Het onderstaande processchema geeft de stappen weer die moeten worden gezet om het functiegebouw binnen de organisaties toe te passen.



Stap 1 Het beschrijven van functies

In principe beschrijft elke organisatie de eigen functies. Dat betekent dat functies binnen elke organisatie in meer of mindere mate af kunnen wijken van de referentiefuncties in het functiegebouw. Immers, niet elke organisatie zal de functies op exact dezelfde wijze hebben ingericht. Het functiegebouw uit het Functiehandboek is dus niet het verplichte functiegebouw dat organisaties aan moeten houden. Organisaties dienen wel jaarlijks hun eigen functies ten opzichte van het functiegebouw te toetsen op juistheid in indeling. Voor de invoering geldt dat alle organisaties uiterlijk 1 januari 2013 alle functies hebben getoetst en wijzigingen voortvloeiend hieruit ook per 1 januari 2013 hebben doorgevoerd.

Een functie binnen een organisatie kan veranderen of een nieuwe functie ontstaat. Er wordt dan een functiebeschrijving opgesteld of de bestaande beschrijving wordt aangepast. Deze stap moet zorgvuldig gebeuren, want de functiebeschrijving bepaalt uiteindelijk de functiegroep en daarmee de salarisschaal voor de medewerker die deze functie vervult. De functiebeschrijving moet daarom een juiste weergave zijn van de activiteiten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoals deze door de werkgever aan de werknemer structureel zijn opgedragen. Het Functiehandboek kan voor de organisatie de basis zijn voor de manier waarop functies worden beschreven, maar dat is niet verplicht. Organisaties kunnen hun eigen format hanteren, die afwijkt van het format dat wordt gebruikt in het Functiehandboek. De functiebeschrijvingen moeten in ieder geval wel voldoende houvast bieden voor de waardering en indeling op basis van de MNT-methode (zie bijlage 4 voor een voorbeeld). Tevens moeten functiebeschrijvingen gezamenlijk een logisch raamwerk vormen. De gewijzigde of nieuw opgestelde functiebeschrijvingen worden door de werkgever (of de leidinggevende) vastgesteld.

Stap 2 Het indelen van functies in een functiegroep

Als de functies zijn beschreven en vastgesteld, zijn deze gereed voor indeling in een functiegroep van het functiegebouw. Organisaties kunnen hun eigen functies waarderen en indelen door deze te vergelijken met een referentiefunctie. De wijze van indeling wordt overgelaten aan de organisatie zelf. Organisaties kunnen er voor kiezen om de waardering en indeling van functies uit te besteden aan Human Capital Group, ze kunnen de functies zelf waarderen en indelen of dit laten doen door een zogenaamde indelingscommissie. De organisatie dient zich wel te houden aan de afspraken die daarover wellicht zijn gemaakt met de Ondernemingsraad.

Bij het waarderen en indelen van de functies kunnen zich twee situaties voordoen.

Situatie 1: de functie komt geheel overeen met een referentiefunctie uit het functiegebouw
Stel, een functie is beschreven en inhoudelijk precies overeen met een referentiefunctie uit het functiegebouw. Ook de niveaumenken die bij die referentiefunctie horen, zijn goed toepasbaar op de beschreven functie. Aan die bedrijfseigen functie zal, omdat én de kenmerken én de inhoud van de referentiefunctie overeenkomen, het niveau dat behoort bij die referentiefunctie worden toegekend en daarmee het salaris dat gekoppeld is aan dat niveau.

NB: het kan natuurlijk ook zo zijn dat een functie uit het functiegebouw exact overeenkomt met een functie waar in de organisatie behoefte aan is. In dat geval kan deze functiebeschrijving (inclusief de waardering en indeling) een op een worden overgenomen.

Situatie 2: de functie komt niet (geheel) overeen met de referentiefunctie uit het functiegebouw
Stel nu dat een functie is beschreven en inhoudelijk niet overeenkomt met een van de referentiefuncties uit het functiegebouw. En ook de niveaumenken sluiten niet helemaal goed aan. In dat geval wordt, aan de hand van een vergelijkende indelingsmethode (de MNT-methode genoemd), het niveau van functie-eisen bepaald, dat behoort bij de in te delen functie. Functie-eisen zijn onder meer het niveau van kennis, nodig om de functie te kunnen vervullen, de mate van probleemoplossend vermogen, het uitbreiden en onderhouden van een netwerk (het niveau van sociale vaardigheden), het afbreukrisico, de beleidsinvloed, et cetera. Kortom: er wordt nagegaan of voor de in de functie vastgelegde resultaten meer of minder kennis dan in de referentiefunctie nodig is, of meer of minder sociale vaardigheden nodig zijn en of meer of minder beleidsinvloed aan de orde is.

De methode vergelijkt dus het niveau van functie-eisen benodigd voor de 'eigen' functie met het niveau van functie-eisen benodigd voor de referentiefunctie. Wijken die niveaus van elkaar af, dan kan het indelingsniveau van elkaar afwijken. Echter, zwaardere functie-eisen betekent niet per definitie een hogere indeling. En lichtere functie-eisen leidt niet in alle gevallen tot een lagere indeling. Voor een meer gedetailleerde uitleg van de MNT methode wordt verwezen naar bijlage 5.

Op basis van de niveau-eisen is het dus mogelijk dat een medewerker een functie bekleedt die zowel de kenmerken van een functiegroep F of G in zich heeft. Aan de hand van de vergelijkende indelingsmethode kan het juiste indelingsniveau voor de functie van deze medewerker worden bepaald.

Stap 3 Bekendmaking van de indelingsresultaten

Nadat het besluit over de indeling door de werkgever is genomen, wordt het indelingsresultaat bekendgemaakt aan de individuele medewerker(s). Op dat moment is vastgesteld in welke functiegroep de functie is ingedeeld.

Stap 4 Bezwaar en beroep functiewaardering

Werknemers hebben het recht eventuele bezwaren ten aanzien van de functiewaardering en – indeling op een zorgvuldige wijze te laten behandelen. De mogelijkheid van fouten en omissies in het proces van waarden en indelen van functies kan immers niet worden uitgesloten. Ook de interne procedure ten aanzien van bezwaar wordt overgelaten aan de organisatie in overleg met de Ondernemingsraad.

Indien de werknemer na de interne bezwarenprocedure zijn bezwaar handhaaft, dan kan hij schriftelijk en gemotiveerd in extern beroep gaan bij de Commissie Toezicht en Naleving. Voor de regeling hieromtrent wordt verwezen naar de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf.

Bijlage 1 Functiegebouw (of functiematrix)

Primair Proces		Generiek		
Funciefamilie	Referentiefuncties	Funciefamilie	Referentiefuncties	
<i>Distributie</i>	Medewerker Distributie	<i>Administratie</i>	Medewerker Administratie A	
	Transport Planner		Medewerker Administratie B	
<i>ICT</i>	Web/Devices Beheerder	<i>Beleid en Advies</i>	Staf- en Beleidsadviseur	
	Web/Devices Ontwikkelaar		Stafmedewerker	
<i>Media Producties</i>	Media Specialist	<i>Controlling en financiële administratie</i>	Controller	
	Multimedia Designer		Medewerker AO / IC	
<i>Operations</i>	Trafficmedewerker		Medewerker Financiële administratie A	
	Vormgever A		Medewerker Financiële administratie B	
	Vormgever B		<i>Facilitair</i>	Medewerker Facilitair A
<i>Verkoop / sales</i>	Accountmanager		Medewerker Facilitair B	
	Key Accountmanager		Telefoniste / Receptioniste	
	Medewerker Klantcontact		<i>ICT</i>	Functioneel Beheerder
	Medewerker Telesales			ICT Beheerder
	Medewerker Verkoop			ICT Ontwikkelaar
				ICT Procesmanager
				Informatieconsultant
		<i>Inkoop en Contractbeheer</i>	Contractbeheerder	
			Inkoper	
		<i>Leidinggevend</i>	Leidinggevende A	
			Leidinggevende B	
			Leidinggevende C	
		<i>Marketing</i>	Adviseur Marketing	
			Business Developer	
			Data analyst	
			Medewerker Marketing	
		<i>Projecten</i>	Projectmanager	
		<i>Secretarieel</i>	Secretaresse A	
			Secretaresse B	

Bijlage 2 Functieboek

Inhoudsopgave

PRIMAIR PROCES	13
Functiebeschrijving Medewerker Distributie	14
Functiebeschrijving Transport Planner	16
Functiebeschrijving Web/Devices Beheerder	18
Functiebeschrijving Web/Devices Ontwikkelaar	20
Functiebeschrijving Media Specialist	22
Functiebeschrijving Multimedia Designer	25
Functiebeschrijving Trafficmedewerker	27
Functiebeschrijving Vormgever A	29
Functiebeschrijving Vormgever B	31
Functiebeschrijving Accountmanager	33
Functiebeschrijving Key Accountmanager	35
Functiebeschrijving Medewerker Klantcontact	38
Functiebeschrijving Medewerker Telesales	40
Functiebeschrijving Medewerker Verkoop	42
GENERIEK	44
Functiebeschrijving Medewerker Administratie A	45
Functiebeschrijving Medewerker Administratie B	47
Functiebeschrijving Staf- en Beleidsadviseur	49
Functiebeschrijving Stafmedewerker	51
Functiebeschrijving Controller	53
Functiebeschrijving Medewerker AO/IC	55
Functiebeschrijving Medewerker Financiële administratie A	57
Functiebeschrijving Medewerker Financiële administratie B	59
Functiebeschrijving Medewerker Facilitair A	61
Functiebeschrijving Medewerker Facilitair B	63
Functiebeschrijving Telefoniste/ Receptioniste	65
Functiebeschrijving Functioneel Beheerder	67
Functiebeschrijving ICT Beheerder	69
Functiebeschrijving ICT Ontwikkelaar	71
Functiebeschrijving ICT Procesmanager	73
Functiebeschrijving Informatieconsultant	76
Functiebeschrijving Contractbeheerder	78
Functiebeschrijving Inkoper	81
Functiebeschrijving Leidinggevende A	83
Functiebeschrijving Leidinggevende B	86
Functiebeschrijving Leidinggevende C	89
Functiebeschrijving Adviseur Marketing	91
Functiebeschrijving Business Developer	93
Functiebeschrijving Data Analyst	96
Functiebeschrijving Medewerker Marketing	98
Functiebeschrijving Projectmanager	100
Functiebeschrijving Secretaresse A	103
Functiebeschrijving Secretaresse B	105

Primair Proces

Functiebeschrijving Medewerker Distributie

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Distributie is belast met uitvoerende taken op het gebied van laden en lossen. In dit kader heeft de Medewerker Distributie voornamelijk interne contacten op de werkvloer. Daarnaast is de Medewerker Distributie belast met coördinerende taken ten aanzien van het proces van laden en lossen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het optimaal organiseren van de gehele logistieke afhandeling in de laadhal en het realiseren van een foutloze en tijdige uitvoering van het laden en lossen van de voertuigen en de bijbehorende route.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Distributie ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Distributie geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Laadactiviteiten uitvoeren

- Laadt alle titels die realtime worden aangeleverd, controleert hierbij op de juiste aantallen via de sluitpakken en/of de vertrektijdenlijst.
- Laadt voertuigen (op basis van de juiste route) tevens met alle externe titels, inclusief de sluitpakken.
- Geeft alle onregelmatigheden direct door aan de leidinggevende, inclusief de kwaliteit van de pallets.
- Registreert het aantal beladen pallets (zowel de plastic als de houten) en laat de bijbehorende vrachtbrief ondertekenen door de chauffeur.
- Neemt lege retourpallets in ontvangst, controleert deze op beschadigingen en registreert de aantallen.
- Zet bijlagen etc. uit op routeniveau, op de daartoe vastgestelde plaatsen.
- Zorgt voor de verdeling van de (regionale) routes.
- Is verantwoordelijk voor orde en netheid in de laadhal na afloop van de dienst; stapelt pallets, leegt de vuilnisbakken, veegt aan en ruimt de werkmaterialen op vastgestelde plaatsen op.
- Onderhoudt de werkmaterialen, houdt ze schoon, vult bij daar waar nodig.

Resultaat: Laadactiviteiten zijn uitgevoerd, zodanig dat het laadproces in de laadhal snel, goed en ordentelijk verloopt.

2. Losactiviteiten uitvoeren

- Lost alle externe titels en controleert deze op de juiste hoeveelheden, informeert de leidinggevende indien er afwijkingen worden geconstateerd.
- Lost alle bijlagen e.d. en controleert deze op de juiste aantallen

Resultaat: Losactiviteiten zijn zodanig uitgevoerd, dat de laadactiviteiten snel, goed en ordentelijk kunnen worden opgestart.

3. Coördinerende taken uitvoeren

- Draagt zorg voor een effectief en efficiënt beladingsproces waarbij de veiligheid van mens en materiaal gewaarborgd is en blijft, doet hiertoe voorstellen richting de leidinggevende.
- Spreekt vervoerders aan op veiligheidsvoorschriften, gemaakte afspraken en vastgestelde regels.
- Is verantwoordelijk voor het oplossen van eerstelijns logistieke problemen, treft (in overleg met de leiding) hiertoe zodanige maatregelen dat deze problemen zich niet opnieuw kunnen voordoen.

Resultaat: Coördinerende taken uitgevoerd, zodanig dat de logistieke afhandeling in de laadhal snel, foutloos, veilig en ordentelijk verloopt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- In het bezit van de noodzakelijke heftruckdiploma's en heeft aantoonbare heftruckervaring.
- Kennis van logistieke afhandelingen.
- Kennis van diverse beladings- opslag- en lostechnieken.

Vaardigheden

- Kwaliteitsgerichtheid bij het uitvoeren van laad- en losactiviteiten.
- Mondelinge Communicatie bij het afstemmen van werkzaamheden met in- en externe betrokkenen.
- Flexibiliteit voor het werken binnen verschillende processen en het inspelen op wisselende deadlines.
- Plannen en organiseren bij het efficiënt en effectief uitvoeren van het laad- en losproces.

Functiebeschrijving Transport Planner

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Transport Planner verricht werkzaamheden in het kader van de planning en organisatie van transport en logistiek. In dit kader onderhoudt de Transport Planner in- en externe contacten met betrokkenen, geeft adviezen ten aanzien van het transportbeleid aan het betreffende management en bewaakt de kwaliteit van de vervoersstromen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het continue optimaliseren van het primair- en secundaire transport vanaf de diverse druklocaties naar de bezorgorganisatie, met als doel minimaal de gestelde kwaliteitseisen van de te vertegenwoordigen dagbladuitgevers te behalen tegen het laagst mogelijke tarief.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Transport Planner ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Transport Planner geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Transport en logistiek plannen en organiseren

- Draagt zorg voor het berekenen, indelen, opstellen, onderhouden en continu optimaliseren van routes en vertrekschema's vanaf drukkerijen, waar nodig in samenwerking met interne betrokkenen.
- Draagt zorg voor het doen uitvoeren van de juiste (en gezamenlijke) transportbewegingen naar overlaad- en regiopunten.

Resultaat: Transport en logistiek efficiënt en effectief gepland en georganiseerd, zodanig dat dit conform de hieraan gestelde (kwaliteits)eisen en geldende richtlijnen en procedures kan worden uitgevoerd tegen zo laag mogelijke kosten.

2. Transport en logistiek bewaken en optimaliseren

- Bewaakt de kwaliteit en kosten van alle vervoersstromen van de transportorganisaties; signaleert afwijkingen hierin en doet voorstellen voor optimalisatie.
- Toetst in de markt of er tegen het laagst mogelijke tarief transport wordt ingekocht en doet op basis van de resultaten zo nodig voorstellen voor wijziging.
- Ziet toe op juiste naleving van de transportactiviteiten conform de SLA en opgestelde procedures; neemt in geval van afwijkingen passende maatregelen, binnen de hiertoe gestelde richtlijnen.
- Voert controles uit op de juistheid van uitvoer van het buitenlands vervoer; neemt in geval van afwijkingen passende maatregelen, binnen de hiertoe gestelde richtlijnen.
- Ondersteunt interne betrokkenen bij het creëren van het zo optimaal mogelijk aansluiten van primair op secundair vervoer.
- Draagt gezamenlijk met de interne betrokkenen zorg voor het opstellen en actueel houden van calamiteitenscenario's.

- Ziet in geval van calamiteiten in samenwerking met interne betrokkenen toe op de uitvoering van de calamiteitenscenario's en stelt deze waar nodig direct bij.
- Neemt (in voorkomende gevallen als projectleider) deel aan (deel)projecten, bijvoorbeeld naar aanleiding van productontwikkeling van dagbladen en/ of aanpassingen van drukschema's of uitbreiding van het productportfolio.

Resultaat: Transport en logistiek bewaakt en geoptimaliseerd, zodanig dat dit tegen zo hoog mogelijke kwaliteit en zo laag mogelijke kosten, tijdig en correct plaatsvindt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van en inzicht in de (logistieke) werkomgeving en processen hierbinnen.
- Kennis van dagbladdistributie en relevante wet- en regelgeving hieromtrent.
- Kennis van de toepassing van relevante automatiseringspakketten.
- Kennis van projectmatig werken.

Vaardigheden

- Flexibiliteit met betrekking tot het plannen van werkzaamheden en het omgaan met wijzigingen hierbinnen.
- Mondelinge communicatie voor het onderhouden van in- en externe contacten.
- Plan- en organisatievermogen bij het plannen en organiseren van transport en logistiek.

Functiebeschrijving Web/Devices Beheerder

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Web/Devices Beheerder houdt zich bezig met het beheren van de content van diverse devices (internet, tablets etc.) van de dagbladuitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van content, schrijven van nieuwsitems en vormgeven van de digitale uitingen over de dienstverlening van de dagbladuitgeverij.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Web/Devices Beheerder ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Web/Devices Beheerder geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Content beheren

- Onderzoekt de ontwikkelingen van relevante (interactieve) technologieën en adviseert de betreffende managers over de mogelijkheden hieromtrent.
- Draagt zorg voor het (laten) verzamelen van informatie bij de organisatieonderdelen over te plaatsen marketing- en verkoopondersteunende informatie en producties (content) in de diverse digitale uitingen.
- Onderzoekt of de content aan de wensen van de doelgroep voldoet (bijvoorbeeld in de bestaande responsbestanden of in direct contact met (internet)bezoekers op evenementen) en adviseert de betreffende managers over het verbeteren en/of aanpassen van de digitale uitingen.
- Draagt zorg voor het (laten) verwerken van actualisaties voor de diverse webapplicaties en devices.
- Bewaakt de kwaliteit van de digitale uitingen en correcte werking van applicaties op de diverse webapplicaties en devices.
- Controleert tijdige opvolging van suggesties en klachten van bezoekers door sales- en marketingafdelingen.
- Verzorgt interne promotie van de digitale uitingen door vermelding van veranderingen op de site in de nieuwsbrief, advertenties vakpers en dergelijke.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de technische realisatie van de digitale uitingen.

Resultaat: Content beheerd, zodanig dat deze past binnen het communicatiebeleid, tijdig is aangepast aan de meest recente technologische ontwikkelingen en voldoet aan de wensen van de doelgroep. Vanuit deskundigheid zijn betrokken managers geadviseerd.

2. Projectgroepen ondersteunen

- Levert input vanuit het eigen specialisme aan projectgroepen ter optimalisering van de digitale uitingen/ devices.

Resultaat: Projectgroepen ondersteund, zodanig dat, vanuit het eigen specialisme, kennis en ervaring ter beschikking komt van het algemene communicatiebeleid.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de toepassingen van relevante technologieën.
- Kennis van de ontwikkelingen en producten van de organisatie.
- Kennis van de Engelse taal.
- Kennis van de toegepaste softwareapplicaties.

Vaardigheden

- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal voor het beheren van de verschillende devices/digitale uitingen.
- Samenwerkend vermogen voor het werken binnen projectgroepen.
- Dienstverlenende instelling in het openstaan voor de wensen en problemen van de interne klant en in het streven hierbij te faciliteren.
- Analytisch vermogen voor het opzetten van een logisch draaiende content en koppelingen met overige informatiesystemen.
- Innovatievermogen/creativiteit voor het bedenken, ontwikkelen en vormgeven van de digitale uitingen.

Functiebeschrijving Web/Devices Ontwikkelaar

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Web/Devices Ontwikkelaar houdt zich bezig met het ontwerpen, ontwikkelen, bouwen en testen, in technische zin, van (web)applicaties en/ of onderdelen daarvan, in samenwerking met Projectmanagers en rekening houdend met wensen en eisen van de klant, teneinde (web)applicaties en/of onderdelen daarvan in technische zin te realiseren die voldoen aan de functionele specificaties, geldende kwaliteitsnormen en wensen en eisen van de klant.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwerpen, ontwikkelen, bouwen en testen, in technische zin, van (web)applicaties en/of onderdelen daarvan.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Web/Devices Ontwikkelaar ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.
De Web/Devices Ontwikkelaar geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Functioneel ontwerp naar technisch ontwerp vertalen

- Analyseert het functioneel en grafisch ontwerp.
- Vertaalt het functioneel en grafisch ontwerp naar een technisch ontwerp.
- Ontwikkelt een use case op basis waarvan de werking van de applicatie zichtbaar wordt.
- Draagt zorg voor een akkoord op basis waarvan de (web)applicatie en/of onderdelen daarvan gebouwd kunnen worden.

Resultaat: Functioneel ontwerp vertaald naar een technisch ontwerp, zodanig dat op basis daarvan de (web)applicaties en/of onderdelen daarvan kunnen worden gebouwd.

2. (Web)applicaties en/of onderdelen daarvan bouwen en testen

- Stelt vast met welke technologieën de (web)applicatie gebouwd kan worden.
- Ontwikkelt en bouwt de (web)applicatie en/of onderdelen daarvan.
- Stelt, voor zover gewenst, een technische test en een acceptatietest op.
- Voert de technische test uit.
- Meldt en bespreekt de resultaten met de Projectmanager.
- Bespreekt grafische knelpunten met bijvoorbeeld de Designer Digitale Media.
- Repareert technische en/of functionele onvolkomenheden.

Resultaat: (Web)applicaties en/of onderdelen daarvan gebouwd en getest, zodanig dat deze voldoen aan de functionele specificaties en gestelde kwaliteitsnormen.

3. Technische ontwikkelingen bijhouden

- Volgt en signaleert relevante ontwikkelingen middels nieuwsbrieven, vakliteratuur, internet etc.
- Vertaalt ontwikkelingen naar gevolgen en mogelijkheden voor het bouwen van (web)applicaties.

- Geeft gevraagd en ongevraagd adviezen hierover.

Resultaat: Technische ontwikkelingen bijgehouden, zodanig dat vroegtijdig kan worden ingespeeld of geanticipeerd op aankomende of gewenste hoogstaande technologieën en/of om multimediale uitingen te optimaliseren.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Diepgaande kennis van relevante technologieën.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal voor het vertalen van functionele ontwerpen en het bouwen van (web)applicaties en/of onderdelen daarvan.
- Creativiteit voor het bedenken, ontwikkelen en vormgeven van (web)applicaties en/of onderdelen daarvan.

Functiebeschrijving Media Specialist

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Media Specialist is de specialist van de totale portfolio van multi- en crossmediale oplossingen. Klanten van de Media Specialist behoren vaak tot de kleinere tot middelgrote klanten van de dagbladuitgeverij, kennen een redelijk eenvoudige organisatie- en beslissingsstructuur en over het algemeen communicatieproblemen, waarbij de uitvoering van conceptuele oplossingen voorop staat.

Intern wordt de complexiteit van de projecten bepaald door de verschillende te betrekken werkmaatschappijen en soms verschillende belangen die spelen bij de samenwerking die vanuit Media Producties opgestart wordt met de adverteerder.

Bij de klantbehandeling gaat het er om dat de Media Specialist focust op het belang van de dagbladuitgeverij en de balans weet te houden met de belangen van de verschillende divisies van de dagbladuitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het zorg dragen voor het op effectieve en efficiënte wijze initiëren, uitwerken en begeleiden van multimediale en crossmediale projecten, op een zodanige wijze dat de in de commerciële strategie opgenomen rendement- en omzetdoelstellingen worden gerealiseerd door middel van betaalde inzet van het brede portfolio van de dagbladuitgeverij.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Media Specialist ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Media Specialist geeft functioneel leiding aan projectleden.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Klanten adviseren

- Initieert, werkt uit en coördineert, op basis van de communicatiebehoefte van de adverteerder, commerciële multi- en/ of crossmediale projecten.
- Bereidt partnerships voor op basis van alternatieve/ hybride afrekenmodellen, legt deze na toetsing vast en coördineert deze.
- Start en begeleidt onderzoeken die de resultaten van de multi- en crossmediale projecten inzichtelijk kunnen maken.

Resultaat: Klanten geadviseerd, zodanig dat partnerships zijn gevormd en onderzoek is verricht.

2. Projecten initiëren en realiseren

- Inventariseert multi- en crossmediale wensen en communicatiedoelstellingen bij adverteerders.
- Vormt het centrale aanspreekpunt voor de adverteerder richting de verschillende afdelingen van de verschillende werkmaatschappijen binnen de dagbladuitgeverij.
- Neemt binnen de projecten zelfstandig tactische beslissingen en bereidt strategische beslissingen voor.
- Vervult het hoofdaannemerschap binnen het commerciële project, bij het selecteren en inzetten van externe dienstverleners (reclamebureaus, webbouwers, PR adviseurs, evenementenbureaus etc.).
- Werkt nauw samen met de verschillende werkmaatschappijen, externe partners, adviseurs en/ of leveranciers.

- Start op en begeleidt de centrale facturatie die naar aanleiding van de inzet van diverse werkmaatschappijen plaats moet vinden.

Resultaat: Projecten geïnitieerd en gerealiseerd, zodanig dat het gewenste resultaat is behaald binnen gestelde kaders.

3. (Additionele) omzet genereren

- Initieert commerciële partnerships met adverteerders die op reguliere wijze niet, of in mindere mate, gebruik zouden maken van de titels binnen de dagbladuitgeverij.
- Betreft, waar mogelijk en relevant, verschillende werkmaatschappijen in de samenwerking.
- Administreert inkomsten en verdeling van partnerships over de verschillende werkmaatschappijen.

Resultaat: (Additionele) omzet gegenereerd, zodanig dat commerciële partnerships met adverteerders zijn geïnitieerd, gecoördineerd en gerealiseerd.

4. Projectplannen en budgetten operationaliseren

- Maakt operationele projectplannen, budgetteert kosten binnen de commerciële projecten en legt deze ter toetsing voor aan de leidinggevende.
- Concipieert business cases naar aanleiding van de doelstellingen van de adverteerder en het beschikbare budget en legt deze ter toetsing voor aan de leidinggevende.
- Stemt af en legt de betrokkenheid en verantwoordelijkheden van de verschillende werkmaatschappijen vast.
- Stemt af en legt, in nauw overleg met de juridische afdeling, de afspraken en voorwaarden in contracten vast.
- Vertaalt de projectplanning naar concrete (individuele) doelstellingen en een gedetailleerde activiteitenplanning per betrokken discipline en draagt zorg voor de realisatie hiervan conform de planning.
- Draagt op proactieve wijze zorg voor coördinatie en uitvoering van de uit het projectplan voortvloeiende activiteiten.
- Is verantwoordelijk voor de kostenbeheersing binnen de uitvoering van het commerciële project.

Resultaat: Projectplannen en budgetten geoperationaliseerd, zodanig dat projectplannen zijn uitgewerkt en vertaald en binnen budget zijn gerealiseerd.

5. Synergie genereren

- Informeert helder en uitvoerig de interne en externe betrokkenen betreffende de voortgang van het project.
- Bouwt centraal kennis op van de mogelijkheden van de verschillende werkmaatschappijen.
- Evalueert en rapporteert de resultaten en draagt op basis hiervan kennis over op het gebied van multimediale en crossmediale campagnes richting de verschillende werkmaatschappijen binnen de dagbladuitgeverij.

Resultaat: Een bijdrage geleverd aan het genereren van synergie tussen de verschillende werkmaatschappijen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van merk- en marketingstrategieën en communicatietrajecten.

- Kennis van de (on)mogelijkheden van de verschillende mediumtypen van de afdeling.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het analyseren van de vraag/ opdracht van klanten en het initiëren, operationaliseren en realiseren van projecten.
- Mondelinge en schriftelijke vaardigheden voor het onderhouden van in- en externe contacten en het geven van advies.
- Overtuigingskracht voor het aansturen van projectleden.

Functiebeschrijving Multimedia Designer

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Multimedia Designer houdt zich bezig met het ontwikkelen en vormgeven van crossmedia concepten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het visueel vormgeven van crossmedia concepten en de daaronder vallende doorvertalingen naar diverse mediumtypen en –titels ten behoeve van presentaties aan opdrachtgevers.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Multimedia Designer ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Multimedia Designer geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Crossmedia concepten ontwikkelen en vormgeven

- Ontwikkelt een visuele identiteit voor crossmedia concepten.
- Geeft vorm aan doorvertalingen van het crossmedia concept in verschillende mediumtypen en –titels.
- Ontwikkelt (mede) interactieve componenten, vallend onder een crossmedia concept.
- Brengt kennis vanuit het eigen (visuele) aandachtsgebied in binnen het team van Multimedia Designers waarin overlegd wordt over het concept en de bijbehorende visuele beeldtaal.
- Voegt, vanuit een visueel perspectief, eigen inzichten en ideeën toe aan het concept.

Resultaat: Crossmedia concepten ontwikkeld en vormgegeven, zodanig dat een grafisch en functioneel ontwerp conform de wensen van de klant is ontworpen.

2. Proces bewaken en kennis ontwikkelen

- Bewaakt de realisatie van het grafisch ontwerp.
- Draagt zorg voor een correcte archivering om een vloeiende uitvoering van de opdracht te bewerkstelligen.
- Ondersteunt collega's bij de implementatie van het grafische werk.
- Volgt ontwikkelingen op het gebied van design.
- Vergaart kennis en inzicht met betrekking tot de ontwikkeling van relevante grafische programma's.
- Informeert belanghebbenden over trends en toekomstige mogelijkheden op grafisch gebied.

Resultaat: Proces bewaakt en kennis ontwikkeld, zodanig dat het ontwerpproces efficiënt is uitgevoerd en de benodigde kennis ten aanzien van ontwikkelingen op het vakgebied is bijgehouden en gedeeld.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van en inzicht in het grafisch ontwerpen en de daarbij behorende software applicaties.
- Kennis van en inzicht in formats van titels binnen de portfolio van de dagbladuitgeverij.

Vaardigheden

- Creatieve vaardigheden voor het ontwikkelen en vormgeven van concepten.
- Mondelinge vaardigheden voor het voeren van overleg met collega's.
- Vaardigheid in het omgaan met relevante grafische programma's.

Functiebeschrijving Trafficmedewerker

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Trafficmedewerker voert ondersteunende werkzaamheden uit, onder andere binnen het plaatsingsproces van (crossmediale) digitale advertenties en campagnes. Hiertoe stemt de Trafficmedewerker veel af met de leidinggevende en andere betrokkenen en onderhoudt de functionaris in- en externe (klant)contacten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het begeleiden van het plaatsingsproces, teneinde bij te dragen aan de tijdige realisatie van (crossmediale, digitale) advertenties en campagnes die voldoen aan de gespecificeerde (klant)eisen en de gewenste kwaliteit.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Trafficmedewerker ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Trafficmedewerker geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Beschikbaarheid coördineren

- Overlegt met Verkoop/ Sales over beschikbaarheid en mogelijkheden ten aanzien van digitale advertenties en campagnes.
- Behandelt inkomende orders, reserveringen en annuleringen.
- Plant (crossmediale) uitingen en campagnes in en verwerkt deze.
- Maakt, indien van toepassing, afspraken met de leidinggevende over schaarsteplekken.
- Onderzoekt, indien van toepassing, alternatieven bij plaatsingsproblemen, doet voorstellen en stemt deze af met de leidinggevende.

Resultaat: Beschikbaarheid gecoördineerd, zodanig dat advertenties en campagnes optimaal zijn ingepland, waardoor een maximaal rendement wordt behaald.

2. Plaatsingsproces begeleiden

- Geeft klanten informatie over aanlevering van het advertentiemateriaal.
- Bewaakt het proces van aanlevering en beoordeelt en controleert het aangeleverde materiaal op volledigheid en juistheid.
- Koppelt digitaal materiaal aan de order in de database en boekt de gegevens in, in de daarvoor bestemde geautomatiseerde systemen.
- Controleert of materiaal tijdig wordt verwerkt, signaleert achterstanden en communiceert deze naar de leidinggevende.
- Stelt de klant op de hoogte van de start van de campagne.
- Beantwoordt vragen met betrekking tot te produceren materiaal, procedures, processen en producten.
- Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende.
- Voorziet de leidinggevende van resultaten en een evalueatie van de campagne.

Resultaat: Plaatsingsproces begeleid, zodanig dat een optimaal plaatsingsproces is gewaarborgd en is bijgedragen aan het behalen van de advertentie- en campagnedoelstellingen.

3. Campagnes optimaliseren

- Zoekt oplossingen voor knelpunten/problemen en draagt, indien nodig, zorg voor het bespreken hiervan met de leidinggevende.
- Signaleert en constateert technische gebreken en stemt hierover af met de leidinggevende.
- Verstuurd evaluaties en updates naar de leidinggevende.

Resultaat: Campagne geoptimaliseerd, zodanig dat de campagne een maximaal rendement behaalt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de online advertentiemarkt.
- Kennis van netwerkinfrastructuren.
- Kennis van relevante applicaties en geautomatiseerde systemen.

Vaardigheden

- Nauwkeurigheid bij het plannen van digitale advertenties en campagnes en het begeleiden van het plaatsingsproces.
- Mondelinge Communicatie bij het afstemmen van werkzaamheden met in- en externe betrokkenen.
- Flexibiliteit voor het werken binnen verschillende processen en het inspelen op wisselende deadlines.
- Plannen en organiseren bij het coördineren van beschikbaarheid van campagnes en advertenties.

Functiebeschrijving Vormgever A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Vormgever A geeft zowel in- als extern advies met betrekking tot de vormgeving van nieuwe (grafische) concepten. Daarnaast ontwikkelt de Vormgever A nieuwe concepten in afstemming met in- en/of externe klanten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het geven van advies over en het vormgeven van communicatieve concepten en het uitwerken en opleveren van concrete vormgevingsproducten.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Vormgever A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Vormgever A geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Communicatieve concepten ontwikkelen

- Ontwikkelt op verzoek van interne klantverantwoordelijke aansprekende, communicatieve, en zonodig cross-mediale (advertentie) concepten voor veelal grote en/of nationale klanten.
- Beoordeelt de vraag van de betreffende klant en verheldert de vraagstelling en de randvoorwaarden. Bespreekt dit primair met de intern verantwoordelijke maar zonodig ook met de klant.
- Vertaalt de vraagstelling naar een communicatief concept binnen de hiervoor gestelde randvoorwaarden (huisstijl klant, praktische uitvoerbaarheid, budget etc.), legt het resultaat voor aan leidinggevende en interne klantverantwoordelijke en licht het toe.
- Presenteert op verzoek van en samen met de betreffende klantverantwoordelijke het communicatieve (advertentie) concept bij de klant en geeft toelichting op vragen.
- Is proactief in het bedenken van klantgerichte oplossingen of commerciële kansen.
- Signaleert op basis van ontwikkelingen in de markt de mogelijkheden voor innovatieve advertentieconcepten in branche en/of regio, legt voorstellen hiertoe voor aan leidinggevende, werkt na goedkeuring de concepten uit en presenteert deze aan de interne klant.

Resultaat: Communicatieve concepten ontwikkeld, zodanig dat deze nauw aansluiten bij de vraag van de externe, maar ook interne klant en leiden tot een verkocht advertentieproduct. De concepten zijn uitvoerbaar binnen de gestelde randvoorwaarden en zijn in staat de juiste doelgroep op een doeltreffende wijze te bereiken.

2. Communicatieve (advertentie)concepten realiseren

- Vertaalt de concepten en overige vormgevingsopdrachten naar concrete vormgevingswerkzaamheden en producten.
- Verricht diverse uitvoerende vormgevingswerkzaamheden zoals het zoeken en/of ontwikkelen van pakkend en passend beeldmateriaal, het schrijven van

advertentieteksten, het maken van moodboards en presentaties en het samenstellen van de advertenties.

- Besteedt binnen de gestelde kaders vormgevingswerkzaamheden uit aan collega's en/of externe leveranciers van diensten/producten.
- Ziet toe op een tijdige aanlevering en controleert de kwantiteit en kwaliteit van de aangeleverde producten
- Onderhoudt operationele contacten met de interne en/of externe opdrachtgever over de opdracht.
- Bewaakt het gebruik van de uniforme huisstijl.
- Zorgt voor een juiste vastlegging van de vormgevingsproducten conform de hiertoe opgestelde richtlijnen.
- Biedt het vormgevingsproduct aan ter plaatsing in het betreffende medium.
- Levert instructies en specificaties bij aangeleverde producten.

Resultaat: De vormgevingsproducten zijn tijdig en volledig aangeleverd. De producten zijn conform opdracht vervaardigd en leiden tot tevreden klanten en de gewenste doelgroepbenadering.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Bewezen vaardigheden en uitgebreide kennis van grafische vormgeving.
- Kennis en inzicht in de formule van de krant.
- Kennis van media en brancheontwikkelingen.
- Kennis van crossmediale toepassingen.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het beoordelen van de klantvraag en het inspelen hierop.
- Creativiteit voor het ontwikkelen van nieuwe grafische concepten.
- Schriftelijke communicatie voor het schrijven van advertentieteksten.
- Mondelinge communicatie voor het presenteren van een nieuw concept aan de klant en het afstemmen met betrekking tot nieuwe concepten.

Functiebeschrijving Vormgever B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Vormgever B vertaalt in opdracht interne ideeën met betrekking tot de benadering van de markt c.q. doelgroep en klantwensen in een grafisch product. Daarnaast bewaakt de Vormgever B de afstemming van grafische vormgeving van verschillende producten binnen de organisatie en geeft de functionaris advies met betrekking tot vormgeving.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het vertalen van ideeën/plannen en klantvragen in grafische producten. Bewaakt hierbij de uniformiteit van de huisstijl en zorgt voor een passende vormgeving van de producten.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Vormgever B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Vormgever B geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Grafische producten ontwikkelen

- Vertaalt input vanuit interne betrokkenen, zowel klantverantwoordelijke als directe collega, in passende grafische producten.
- Onderhoudt contact met overige organisatieonderdelen om de grafische vormgeving op elkaar af te stemmen (advertenties, artikelen en online).
- Levert input met betrekking tot creatieve vormgeving van advertenties en pagina's aan collega's.

Resultaat: Grafische producten ontwikkeld, zodanig dat grafische producten aansluiten bij de wensen en ideeën van de in- en externe klant.

2. Grafische producten realiseren

- Maakt afspraken met externe leveranciers en interne opdrachtgevers.
- Ontwerpt (creatief, technisch) grafische producten, zoals advertenties, specials en productpromotiemateriaal en legt deze voor aan leidinggevende of interne klant.
- Stemt productvoorstellen en te vervaardigen producten af met de betreffende interne medewerkers (bijv. Vormgevers A) met betrekking tot technische mogelijkheden.
- Levert instructies en specificaties bij nieuwe producten.
- Bewaakt het gebruik van de uniforme huisstijl.
- Levert grafische producten, conform afspraak, op aan de interne klant.

Resultaat: Grafische producten gerealiseerd, zodanig dat nieuwe producten dusdanig ontworpen en ontwikkeld zijn dat ze optimaal bruikbaar zijn voor de (advertentie) markt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van en inzicht in de formule van de krant.

- Kennis van media- en brancheontwikkelingen.
- Kennis van grafische vormgeving.

Vaardigheden

- Marktgerichtheid voor het op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de markt en technologie.
- Creativiteit bij het ontwikkelen van grafische producten.
- Mondelinge communicatie voor het afstemmen met betrokkenen en het leveren van input.

Functiebeschrijving Accountmanager

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Accountmanager is verantwoordelijk voor het realiseren van verkoopdoelstellingen bij bestaande klanten en prospects op nationaal niveau. De functionaris beschikt over een toegewezen klantenbestand en deze klanten worden benaderd middels een verkoopgesprek. Daarnaast geeft de Accountmanager adviezen aan de leidinggevende met betrekking tot het op te stellen accountplan. De functionaris geeft maatwerkadviezen, doet contractvoorstellen en houdt de klantgegevens up-to-date. De Accountmanager onderhoudt in- en externe contacten om gegevens uit te wisselen en af te stemmen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van verkoopdoelstellingen voor producten door middel van adviserende verkooptechnieken waarbij bestaande klanten en prospects op nationaal niveau proactief worden benaderd.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Accountmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Accountmanager geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Ondersteunt de leidinggevende bij het opstellen van een accountplan door het geven van adviezen naar aanleiding van klant- en marktanalyses.
- Identificeert en benadert prospects.
- Analyseert de huidige situatie van bestaande klanten uit het eigen klantenbestand.
- Brengt de behoefte/potentie van klanten in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
- Bezoekt klanten en voert verkoopgesprekken waarin de mogelijkheden en kwaliteit van het aangeboden product en bedrijf naar voren worden gebracht.
- Onderzoekt in het gesprek de behoefte van de klant, adviseert bij maatwerk mogelijkheden, doet maatwerk prijs- en contractvoorstellen en draagt, indien deze de eigen beslissingsbevoegdheid overstijgen, zorg voor flattering door leidinggevende.
- Verkoopt een diversiteit aan producten bij een klant of prospect.
- Monitort het orderproces en rapporteert tussentijdse stappen aan de klant indien noodzakelijk.
- Verstrekt informatie op basis van de vraag van de klant.
- Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.

Resultaat: Verkoopdoelstellingen zijn gerealiseerd, zodanig dat potentiële en bestaande klanten zijn benaderd, klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.

2. Accounts beheren en gegevens verwerken

- Onderhoudt contact met klanten uit eigen klantenbestand (relatiebeheer) en doet indien mogelijk/noodzakelijk voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten.
- Verwerkt het resultaat van gevoerde gesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
- Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering).
- Neemt contact op met de klant indien er gegevens ontbreken en voert aangegeven veranderingen/toevoegingen van klantgegevens door.
- Heeft interne contacten gericht op het uitwisselen van standaard (klant)gegevens.
- Handelt correspondentie per brief, fax en e-mail af.

Resultaat: Gegevens voor orderverwerking zijn correct en compleet en doorgegeven aan belanghebbenden. Nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.

3. Dienstverlening optimaliseren

- Houdt kennis van de markt, situaties van klanten en producten bij en doet voorstellen voor aanpassingen.
- Signaleert problemen en initieert verbeteringen en is als klanteigenaar verantwoordelijk voor tijdige en juiste afhandeling van klachten.
- Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectievere en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
- Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

Vaardigheden

- Klantgerichtheid bij het benaderen van klanten en prospects vanuit het klantenbestand en het onderhouden van klantrelaties.
- Mondelinge Communicatie bij het geven van adviezen in verband met maatwerkmogelijkheden en contract- en prijsvoorstellen.
- Nauwkeurigheid bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.
- Ondernemerschap voor het uitbouwen van het bestaande klantenbestand en het optimaliseren van de dienstverlening.

Functiebeschrijving Key Accountmanager

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Key Accountmanager is verantwoordelijk voor het realiseren van verkoopdoelstellingen bij bestaande (key) klanten en prospects op nationaal niveau. De functionaris beschikt over een toegewezen klantenbestand, dit zijn zeer grote klanten in een concurrerende markt. Daarnaast stelt de Key Accountmanager accountplannen op en verkoopt complexe maatwerk concepten. De functionaris heeft een zeer ruime onderhandelingsvrijheid in gesprek met de klant. De Key Accountmanager onderhoudt in- en externe contacten om gegevens uit te wisselen en af te stemmen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het opstellen en realiseren van verkoopplannen voor producten door middel van adviserende verkooptechnieken waarbij bestaande (key) klanten en prospects op nationaal niveau pro-actief worden benaderd.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Key Accountmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Key Accountmanager geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Stelt verkoopplannen van grote omvang op, rekening houdend met aangegeven doelstellingen binnen de markt.
- Brengt de behoefte/potentie van klanten/prospects in kaart en geeft dit vorm in een plan ter voorbereiding op het verkoopgesprek met veelal grotere bedrijven die beschikken over een gespecialiseerde afdeling media-inkoop.
- Bezoekt klanten en voert verkoopgesprekken waarin de mogelijkheden en kwaliteit van het aangeboden product en het bedrijf naar voren worden gebracht.
- Onderzoekt in het gesprek de behoefte van de klant, adviseert over complexe maatwerkconcepten, doet maatwerk prijs- en contractvoorstellen en draagt, indien deze de eigen beslissingsbevoegdheid overstijgen, zorg voor flattering door leidinggevende.
- Signaleert en speelt in op aanvullende behoeften bij key accounts.
- Werft actief prospects en draagt zorg voor het behoud en ontwikkelen van klanten, rekening houdend met accountplannen.
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit en realisatie van doelstellingen en rapporteert daarover aan leidinggevende.
- Bewaakt de omzetcijfers, het marktaandeel, bijbehorende begroting en marges voor de toegewezen branche en/of regio.

Resultaat: Verkoopactiviteiten met betrekking tot klanten en key accounts zijn uitgevoerd, zodanig dat de gewenste omzet wordt gerealiseerd tegen zo laag mogelijke kosten, waarbij de klant tevreden is.

2. Klantenportefeuille onderhouden en netwerk van (potentiële) klanten uitbreiden

- Onderhoudt in- en externe contacten (onder andere relaties met belangrijke besluitvormers) en volgt afspraken op.
- Breidt het netwerk gericht uit.
- Onderhoudt contacten met Accountmanagers uit andere verkoopteams.
- Fungeert als adviseur voor key accounts door kennis van de markt/ branche.

Resultaat: Voor de functie relevante in- en externe contacten zijn onderhouden en gericht uitgebreid.

3. Dienstverlening optimaliseren

- Bewaakt de totale prestatie geleverd aan klanten ten opzichte van de overeengekomen serviceniveaus, signaleert problemen en initieert verbeteringen en is als klanteigenaar verantwoordelijk voor tijdige en juiste afhandeling van klachten.
- Signaleert knelpunten in het verkoop- en verwerkingsproces en doet verbetervoorstellen aan leidinggevende.
- Initieert verkoop- en promotieacties en organiseert deze in samenwerking met de afdeling Marketing.
- Vertaalt kennis in ideeën en mogelijkheden voor de ontwikkeling van nieuwe producten en concepten voor key accounts, markten en titels en stelt marktbeperkingsplannen op.

Resultaat: Serviceniveau en prestatie naar klanten is optimaal. Productaanbod sluit aan bij marktontwikkelingen en klantbehoefte. Het verkoop- en verwerkingsproces verloopt efficiënt en effectief.

4. Deskundigheid bevorderen

- Voert intern/ extern overleg met de verschillende verkoopteams en overige aandachtsgebieden/ organisatieonderdelen.
- Is continu op de hoogte van markt- en brancheontwikkelingen, teneinde tijdig gevraagd en ongevraagd advies te kunnen uitbrengen over aanpassingen van beleid, producten en de strategie richting de major accounts in beheer.
- Verzamelt en zet strategische relevante markt- en klantinformatie in, teneinde de verkoop verder te optimaliseren/versterken.
- Stelt account jaarplannen op en draagt overige informatie aan, zoals jaarverslagen, nieuwe productinformatie et cetera.

Resultaat: Deskundigheid bevorderd, zodanig dat ze optimaal opereren ten opzichte van de markt en daarmee optimaal in staat zijn de klant tegemoet te komen en tevreden te stellen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van media- en brancheontwikkelingen.
- Kennis van de doelgroepen binnen de lezersmarkt.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het analyseren van de markt en het opstellen van verkoopplannen van grote omvang.
- Initiatief voor het benaderen van klanten en prospects en het ontwikkelen van nieuwe mogelijkheden om producten te verkopen.
- Marktgerichtheid bij het opstellen van verkoopplannen en het bevorderen van de deskundigheid.

- Organiserend vermogen voor het initiëren van verkoop- en promotieacties.
- Overtuigen voor het verkopen van producten aan klanten en prospects en het ongevraagd overbrengen van advies over aanpassingen in beleid, producten en strategie richting major accounts.

Functiebeschrijving Medewerker Klantcontact

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Klantcontact is een uitvoerende functie die zich richt op het behoud van abonnees en hiertoe belast is met het aannemen en afhandelen van klantcontacten, waaronder klachtenafhandeling. De Medewerker Klantcontact onderhoudt in- en externe contacten gericht op het verstrekken van informatie en zodoende de correcte afhandeling van klantcontacten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan de gestelde doelstellingen op het gebied van klanttevredenheid, medewerkertevredenheid en bedrijfsresultaten middels het optreden als eerste aanspreekpunt voor klanten en het afhandelen van standaard klantcontacten.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Klantcontact ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.
De Medewerker Klantcontact geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Servicewerkzaamheden verrichten

- Neemt inkomende klantcontacten (waaronder bezorgklachten) aan (telefonisch, schriftelijk of per e-mail).
- Legt het klantcontact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar collega's of derden.
- Handelt klantcontacten zoveel mogelijk zelfstandig af, binnen de hiertoe gestelde richtlijnen en protocollen.
- Voert waar nodig eenvoudige correspondentie (schriftelijk of per e-mail) met de klant.
- Stuurt klantcontacten die niet zelfstandig afgehandeld kunnen worden door naar de desbetreffende verantwoordelijke, conform de hiertoe gestelde richtlijnen.
- Bewaakt afhandeltermijnen van de klantcontacten en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
- Onderhoudt outbound klantcontacten met betrekking tot abonnementbehoud (nabellen, eerste dagcontrole etc.).

Resultaat: Servicewerkzaamheden verricht, zodanig dat het klantcontact duidelijk is verwerkt en geadmistreerd en de klant op een servicegerichte, klantgerichte en effectieve wijze tijdig en correct is benaderd en geholpen.

2. Gegevens verwerken

- Verwerkt telefonische, schriftelijke of elektronische bezorgklachten en mutaties in het geautomatiseerde systeem.
- Controleert gegevens op juiste verwerking en corrigeert deze waar nodig.
- Verwerkt nieuw afgesloten abonnementen in het geautomatiseerde systeem.

Resultaat: Gegevens zijn verwerkt, zodanig dat deze correct, tijdig en inzichtelijk in de systemen staan en de belanghebbenden zijn ingelicht.

3. Dienstverlening optimaliseren

- Signaleert knelpunten in de dienstverlening en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan een efficiëntere, effectievere en een meer klantgerichte dienstverlening met een zo hoog mogelijke kwaliteit.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de toepassing van de relevante applicaties.
- Kennis van de producten van de organisatie.

Vaardigheden

- Klantgerichtheid voor het aannemen en afhandelen van klantcontacten en het verstrekken van informatie aan klanten.
- Mondelinge Communicatie voor het communiceren met klanten en het afstemmen met collega's.
- Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.

Functiebeschrijving Medewerker Telesales

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Telesales is een outbound functie en benadert prospects telefonisch, waarbij de functionaris op de hoogte is van de (mogelijke) behoefte van de prospects. Daarnaast heeft de Medewerker Telesales in- en externe contacten met collega's en klanten om eenduidige informatie te verstrekken door het afhandelen van vragen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van transactionele verkoopdoelstellingen van eenvoudige producten via het telefonisch proactief benaderen van prospects.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Telesales ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Telesales geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Benadert prospects telefonisch vanaf een vastgestelde lijst.
- Brengt de behoefte/potentie van prospects in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
- Neemt inkomende telefoongesprekken aan en geeft informatie over producten.
- Onderzoekt de behoefte van de klant en doet een passend voorstel voor het afsluiten van orders binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen en procedures.
- Draagt, daar waar mogelijk, zorg voor up-selling.
- Volgt ontwikkelingen in de markt, signaleert kansen en bespreekt deze met leidinggevende.
- Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.

Resultaat: Verkoopdoelstellingen gerealiseerd, zodanig dat potentiële klanten zijn benaderd, klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.

2. Gegevens beheren en verwerken

- Verwerkt gevoerde telefoongesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
- Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering).
- Neemt contact op met de klant indien er gegevens ontbreken en voert aangegeven veranderingen/toevoegingen van klantgegevens door.
- Heeft interne contacten gericht op het uitwisselen van standaard (klant)gegevens.
- Handelt correspondentie per brief, fax en e-mail af.

Resultaat: Gegevens beheerd en verwerkt, zodanig dat zij correct en compleet zijn, aan belanghebbenden doorgegeven zijn en nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.

3. Dienstverlening optimaliseren

- Houdt kennis van de markt en de betreffende doelgroepen, concurrentie, media, situaties van klanten en producten bij.
- Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectievere en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
- Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

Vaardigheden

- Klantgerichtheid voor het telefonisch benaderen van prospects en het verstrekken van informatie aan klanten.
- Mondelinge Communicatie voor het benaderen van prospects, het communiceren met klanten en het afstemmen met interne collega's.
- Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.

Functiebeschrijving Medewerker Verkoop

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Medewerker Verkoop heeft een ondersteunend en proactief karakter ten behoeve van de verkoopdoelstellingen van de afdeling/organisatie. De functionaris houdt gegevens van klanten up-to-date in daarvoor bestemde systemen. Daarnaast gaat de Medewerker Verkoop actief telefonisch contact aan met (mogelijke) klanten, door behoeftes van de klant te inventariseren, hierop in te spelen en producten te verkopen. Ook is de Medewerker Verkoop belast met het uitbouwen en beheren van het klantenbestand.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van transactionele verkoopdoelstellingen via het telefonisch proactief benaderen van bestaande klanten en prospects binnen de nationale markt.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Verkoop ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Verkoop geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Identificeert prospects en benadert deze proactief.
- Brengt de behoefte/potentie van bestaande klanten en prospects in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
- Onderzoekt de behoefte van de klant en doet een passend maatwerk voorstel voor het afsluiten van orders binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen en procedures.
- Verkoopt, indien mogelijk, meerdere producten bij een klant en draagt, daar waar mogelijk, zorg voor up-selling.
- Verstrekt informatie op basis van de vraag van de klant.
- Volgt ontwikkelingen in de markt, signaleert kansen en bespreekt deze met de leidinggevende.
- Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.

Resultaat: Verkoopdoelstellingen zijn gerealiseerd, zodanig dat potentiële en bestaande klanten zijn benaderd, klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.

2. Gegevens beheren en verwerken

- Verwerkt gevoerde telefoongesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
- Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering).
- Neemt contact op met de klant indien er gegevens ontbreken en voert aangegeven veranderingen/toevoegingen van klantgegevens door.
- Heeft interne contacten gericht op het uitwisselen van standaard (klant)gegevens.

- Handelt correspondentie per brief, fax en e-mail af.

Resultaat: Gegevens beheerd en verwerkt, zodanig dat deze voor orderverwerking correct en compleet zijn, aan belanghebbenden doorgegeven zijn en nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.

3. Klantenportefeuille uitbouwen en beheren

- Onderhoudt contact met bestaande klanten.
- Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten.
- Draagt verantwoording voor het aftersaletraject.

Resultaat: Klantenportefeuille uitgebouwd en beheerd, zodanig dat de portefeuille met nieuwe klanten is uitgebreid en het contact met bestaande klanten is onderhouden.

4. Dienstverlening optimaliseren

- Houdt kennis van de markt en de betreffende doelgroepen, concurrentie, media, situaties van klanten en producten bij.
- Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectievere en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
- Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

Vaardigheden

- Klantgerichtheid bij het telefonisch beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie aan klanten.
- Mondelinge Communicatie voor het te woord staan van klanten en het intern afstemmen van informatie.
- Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen diverse administraties, het up-to-date houden van het klantenproces en rondom het orderproces.
- Ondernemerschap bij het uitbouwen en actualiseren van contracten bij bestaande klanten en het proactief benaderen van prospects.

Generiek

Functiebeschrijving Medewerker Administratie A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Administratie A levert administratieve ondersteuning ten behoeve van een afdeling. De ondersteuning is afhankelijk van de werkzaamheden die binnen de afdeling worden verricht. De Medewerker Administratie A geeft veelal uitvoering aan standaard werkzaamheden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het uitvoeren en afhandelen van administratieve processen en procedures.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Administratie A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Administratie A geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Administratieve gegevens verwerken

- Toetst en beoordeelt informatie op rechtmatigheid, volledigheid, juistheid, originaliteit, tijdige indiening en dergelijke.
- Retourneert informatiedragers, die niet in behandeling kunnen worden genomen onder vermelding van de reden.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures (werkinstructies, protocollen, voorwaarden, wettelijke regelingen e.d.) de voorliggende informatie, voert die in het daartoe bestemd systeem in en archiveert brondocumenten.
- Lost foutsignaleringen en afwijkende zaken (afwijkende bepalingen, nieuwe voorwaarden of regelgeving, uitzonderingssituaties) op in afstemming met de leidinggevende.

Resultaat: Administratieve gegevens verwerkt, zodanig dat informatie tijdig is beoordeeld en getoetst, helder is gecommuniceerd met belanghebbenden, informatie tijdig en aan de hand van geldende procedures is verwerkt en afwijkende zaken in overleg zijn opgelost.

2. Informatie beschikbaar stellen

- Completeert, indien nodig, informatie door deze op te vragen bij andere afdelingen en/of externe personen en instanties.
- Stelt belanghebbenden door correspondentie of telefonisch op de hoogte van de resultaten van de administratief verwerkte gegevens.
- Wikkelt binnenkomende telefonisch gestelde vragen en verzoeken af.
- Levert in voorkomende gevallen een bijdrage aan periodieke rapportages.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat informatie tijdig is opgevraagd bij de juiste personen, bruikbare informatie beschikbaar is gesteld en een bijdrage is geleverd aan periodieke rapportages.

3. Algemeen administratieve werkzaamheden verrichten

- Verzorgt standaard- en conceptbrieven, overzichten, formulieren, en dergelijke.
- Archiveert formulieren en eventuele andere afdelingsbescheiden.

- Houdt de voorraad formulieren en andere kantoorbenodigdheden op peil.
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures bij de algemeen administratieve werkzaamheden.

Resultaat: Algemeen administratieve werkzaamheden tijdig en volgens vastgestelde richtlijnen en procedures verricht.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het werkgebied.
- Kennis van de administratieve procedures en processen binnen het werkgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het overdragen van informatie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Flexibele en proactieve houding, om ad hoc in te spelen op veranderingen.
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling in de omgang met interne en externe klanten.

Functiebeschrijving Medewerker Administratie B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Administratie B levert administratieve en organisatorische ondersteuning ten behoeve van een afdeling. De ondersteuning is afhankelijk van de werkzaamheden die binnen de afdeling worden verricht. De werkzaamheden die de Medewerker Administratie B verricht, hebben een uitvoerend karakter, waarbij een terugvalmogelijkheid bestaat.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het administratief en organisatorisch ondersteunen van werkprocessen binnen de afdeling.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Administratie B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Administratie B geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Administratieve ondersteuning bieden

- Verricht administratieve werkzaamheden zoals de invoer van gegevens, het aanmaken, registreren en uitwerken van documenten, het verzorgen van correspondentie en reproduceert kopieerwerkzaamheden.
- Stemt werkzaamheden af met collega's en leidinggevende.
- Lost problemen op van licht afwijkende aard binnen de gestelde richtlijnen en procedures.
- Signaleert afwijkingen en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Administratieve ondersteuning geboden, zodanig dat gegevens tijdig zijn ingevoerd, werkzaamheden zijn afgestemd met collega's, problemen binnen gestelde richtlijnen en procedures zijn opgelost en afwijkingen tijdig zijn gesignaleerd.

2. Gegevens verwerken

- Draagt zorg voor de invoer en het up-to-date houden van gegevens in de daartoe bestemde systemen.
- Verzamelt gegevens en controleert of verkregen gegevens voldoen aan gestelde criteria; maakt hiertoe gebruik van diverse bronnen en middelen, zoals het telefonisch opvragen van gegevens.
- Verricht verificatie- en/of tekstverwerkingswerkzaamheden en stelt hiertoe eenvoudige notities op.
- Legt (wijzigingen in) gegevens in geautomatiseerde systemen vast, volgens vastgestelde procedures en controleert gegevens op de juiste verwerking.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van stukken, volgens eenvoudige ingangen of codes.

Resultaat: Gegevens verwerkt, zodanig dat gegevens tijdig in de juiste systemen zijn ingevoerd en deze ten alle tijden up-to-date zijn, eenvoudige notities tijdig zijn opgesteld en stukken op de juiste wijze zijn opgeborgen in het archief.

3. Informatie beschikbaar stellen

- Vraagt op verzoek informatie op en verstrekt informatie aan interne en externe belanghebbenden.
- Verstrekt, op aanvraag, dossiers/stukken.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat bruikbare informatie tijdig is opgevraagd en verstrekt aan belanghebbenden.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
- Kennis van de processen binnen het werkgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het overdragen van informatie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Flexibele en proactieve houding, om in te spelen op veranderingen.
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling in de omgang met interne en externe klanten.

Functiebeschrijving Staf- en Beleidsadviseur

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Staf- en Beleidsadviseur kan werkzaamheden verrichten vanuit verschillende aandachtsgebieden, waaronder bijvoorbeeld Financiën, HRM, Communicatie en Beleid. De Staf- en Beleidsadviseur is belast met de voorbereiding, initiatie, ontwikkeling, implementatie en evaluatie van beleid en instrumenten op een specifiek gebied. De Staf- en Beleidsadviseur is zodoende een specialist op één van de toegewezen beleidsterreinen en fungeert als gesprekspartner op tactisch niveau. Eventueel worden werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van de directie of Raad van Bestuur.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het voorbereiden, initiëren, ontwikkelen, implementeren en evalueren van beleid en instrumenten op een van de toegewezen beleidsterreinen.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Staf- en Beleidsadviseur ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.
De Staf- en Beleidsadviseur geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Beleid voorbereiden, initiëren en ontwikkelen

- Volgt in- en externe ontwikkelingen op het betreffende beleidsterrein en analyseert en interpreteert deze.
- Initieert en ontwikkelt op basis van deze ontwikkelingen beleid en instrumenten op het betreffende beleidsterrein of formuleert voorstellen voor aanpassing van beleid.
- Verzorgt de integratie en afstemming met andere beleidsterreinen binnen de afdeling.

Resultaat: Beleid voorbereid, geïnitieerd en ontwikkeld, zodanig dat relevante ontwikkelingen tijdig zijn gesignaleerd en geanalyseerd, beleid en bruikbare instrumenten zijn ontwikkeld en deze afgestemd zijn met andere beleidsterreinen.

2. Beleid vertalen en implementeren

- Vertaalt ontwikkelingen en vastgesteld beleid naar concrete beleidsontwikkelingstaken.
- Coördineert en realiseert deze.
- Implementeert procesmatige en inhoudelijke resultaten van beleidsontwikkeling binnen de organisatie.

Resultaat: Beleid vertaald en geïmplementeerd, zodanig dat de geformuleerde doelstellingen voor het betreffende beleidsterrein behaald kunnen worden en procesmatige en inhoudelijke resultaten correct zijn geïmplementeerd.

3. Beleidsuitvoering bewaken en toetsen

- Bewaakt de correcte uitvoering van geïmplementeerd beleid, signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.

- Evalueert activiteiten op het betreffende beleidsterrein.
- Signaleert knelpunten ten aanzien van het betreffende beleidsterrein in relatie tot het organisatiebeleid en neemt initiatieven voor verbetering en/ of aanpassing.

Resultaat: Beleidsuitvoering bewaakt en getoetst, zodanig dat geïmplementeerd beleid correct wordt uitgevoerd en afwijkingen en knelpunten proactief zijn gesignaleerd en de benodigde acties tijdig zijn ondernomen.

4. Advies geven

- Is het eerste aanspreekpunt voor het management, of indien van toepassing de Raad van Bestuur/directie, om reguliere vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken.
- Adviseert het management, of indien van toepassing de Raad van Bestuur/directie, gevraagd en ongevraagd over vraagstukken op het eigen aandachtsgebied.
- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende beleidsterrein en geeft voorlichting, informatie en advies aan interne belanghebbenden.
- Adviseert het management, of indien van toepassing de Raad van Bestuur/directie, over het te voeren deelbeleid/jaarplan met betrekking tot het toegewezen beleidsterrein.

Resultaat: Advies gegeven, zodanig dat advies voldoet aan de gewenste kwaliteit en een aantoonbare bijdrage geleverd wordt aan een tijdige, volledige, relevante en correcte informatieoverdracht.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van het betreffende beleidsterrein en relevante ontwikkelingen ten aanzien hiervan.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het vertalen van ontwikkelingen in concrete beleidsvoorstellen.
- Omgevingsbewustzijn voor het signaleren van feitelijk en verwachte ontwikkelingen.
- Sociale vaardigheden voor het afstemmen, overleggen en onderhouden van relaties, alsmede voor het interesseren en adviseren van in- en externe betrokkenen.
- Proactief en ondernemend in het signaleren en inspelen op feitelijke en verwachte ontwikkelingen en het vertalen hiervan in beleid.
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid voor het geven van advies en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het opstellen van beleidsstukken.
- Enthousiasmerend en overtuigingskracht bij het implementeren van beleidsontwikkelingen binnen de organisatie.

Functiebeschrijving Stafmedewerker

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Stafmedewerker kan werkzaamheden verrichten vanuit verschillende aandachtsgebieden, waaronder bijvoorbeeld Financiën, HRM, Communicatie en Beleid. De Stafmedewerker biedt ondersteuning aan de Staf- en Beleidsadviseurs binnen de betreffende afdeling. Hiertoe worden ondersteunende werkzaamheden verricht bij de uitvoering van beleid. Daarnaast levert de functionaris input ten behoeve van de aanpassing van het operationeel beleid.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van ondersteuning aan de Staf- en Beleidsadviseurs binnen de afdeling door het uitvoeren van werkzaamheden op het beleidsterrein/ aandachtsgebied.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Stafmedewerker ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Stafmedewerker geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Werkzaamheden op het beleidsterrein/ aandachtsgebied uitvoeren.

- Volgt ontwikkelingen binnen het eigen werkgebied en analyseert en interpreteert deze. Doet voorstellen voor aanpassing van operationeel beleid en formuleert hiertoe te nemen acties. Stemt dit af met de leidinggevende en interne betrokkenen.
- Ondersteunt de medewerkers bij de uitvoering van beleid en geeft uitvoering aan specifieke werkzaamheden op het eigen werkgebied.
- Geeft hiertoe o.a. uitvoering aan diverse regelingen, procedures en protocollen en stemt werkzaamheden af met interne betrokkenen. Draagt zorg voor de documentatie en bewaakt deze met betrekking tot juistheid, volledigheid en actualiteit.
- Bewaakt de correcte uitvoering van geïmplementeerd beleid, signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.
- Evalueert activiteiten op het betreffende beleidsterrein.
- Signaleert mogelijkheden en knelpunten met betrekking tot de dienstverlening en doet voorstellen ter verbetering aan de leidinggevende en interne betrokkenen. Geeft hieraan na goedkeuring uitvoering.

Resultaat: Werkzaamheden op het beleidsterrein/ aandachtsgebied uitgevoerd, zodanig dat ontwikkelingen tijdig zijn gevolgd, bruikbare voorstellen gedaan zijn en de uitvoering van geïmplementeerd beleid te allen tijde is bewaakt.

2. Advies geven en informatie verstrekken

- Adviseert medewerkers binnen de organisatie en stelt hen op de hoogte van relevante informatie.
- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende aandachtsgebied.

Resultaat: Advies gegeven en informatie verstrekt, zodanig dat bruikbare adviezen aan betrokken zijn gegeven en informatie en kennis tijdig en correct is overgedragen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van het betreffende aandachtsgebied en relevante ontwikkelingen ten aanzien hiervan.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het analyseren van ontwikkelingen binnen het eigen werkgebied.
- Sociale vaardigheden voor het geven van een adequaat advies en het overdragen van kennis en informatie.
- Omgevingsbewustzijn voor het signaleren van feitelijk en verwachte ontwikkelingen.
- Proactief in het signaleren en bespreken van knelpunten, verbetermogelijkheden en consequenties van ontwikkelingen.
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid voor het geven van advies en het overdragen van kennis en informatie.

Functiebeschrijving Controller

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie Controller kan zich richten op verschillende processen binnen de organisatie (financiële processen, operationele processen, processen met betrekking op de informatievoorziening et cetera). De hieronder beschreven functie richt zich voornamelijk op het zorg dragen voor de financiële bedrijfsvoering binnen een eigen toegewezen gebied (één of enkele afdeling(-en)). Bij de uitoefening van de werkzaamheden is sprake van een groot afbreukrisico daar er bij eventuele fouten kans is op het verlies van omzet en marktaandeel.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan de realisatie van het financieel beleid en de planning en control cyclus.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Controller ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Controller geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Financieel beleid op tactisch en operationeel niveau realiseren en bewaken

- Coördineert en realiseert het financieel beleid binnen de afdeling(en). Adviseert interne betrokkenen met betrekking tot de uitvoering van het financieel beleid.
- Verzorgt (financiële) analyses en kostencalculaties.
- Bewaakt een correcte uitvoering van geïmplementeerd beleid. Signaleert afwijkingen in de realisatie ten opzichte van de gestelde doelen en adviseert omtrent te nemen maatregelen en initiatieven.
- Evalueert activiteiten op het betreffende beleidsterrein en formuleert voorstellen voor verbetering en/ of aanpassing.

Resultaat: Financieel beleid op tactisch en operationeel niveau gerealiseerd, zodanig dat de geformuleerde doelstellingen voor de afdeling(en) behaald kunnen worden. Financieel beleid bewaakt, waarbij afwijkingen tijdig zijn gesignaleerd en gecommuniceerd, zodanig dat tijdig actie kan worden ondernomen.

2. Planning- en control cyclus realiseren en verslaglegging verzorgen

- Geeft zo nodig vakinhoudelijke ondersteuning bij het opstellen van specifieke procedures rond planning en control.
- Geeft uitvoering aan en evalueert de planning en control cyclus. Verzamelt hiertoe relevante interne gegevens en informatie.
- Bewaakt en signaleert door middel van het meten van operationele activiteiten, de processen, beheermaatregelen en informatievoorziening en rapporteert hieromtrent.
- Vergelijkt en analyseert de verschillen tussen geldende normen en de realisatie.

- Adviseert interne betrokkenen binnen de afdeling(en) inzake interne controlemaatregelen. Geeft zelfstandig uitvoering aan en organiseert relevante issues met betrekking tot de managementletter en risicomanagement.
- Stelt business cases op en beoordeelt deze.
- Stelt ten behoeve van de afdeling(en), per vastgestelde periode (financiële) analyses en rapportages op en verzorgt periodieke prognoses.
- Bewaakt hierbij de kwaliteit van de verslaglegging en ziet erop toe dat relevante informatie op tijd beschikbaar is.
- Neemt vanuit het eigen vakgebied deel aan projecten; geeft hierbij uitvoering aan werkzaamheden die betrekking hebben op het eigen vakgebied (budgetbewaking, inrichting financiële processen, AO/IC et cetera).

Resultaat: Planning en control cyclus gerealiseerd en verslaglegging verzorgd, zodanig dat tijdig de juiste informatie beschikbaar is om, indien nodig, bij te sturen en de integriteit en betrouwbaarheid gewaarborgd blijft.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de toepassing van relevante (financiële) applicaties en automatiseringspakketten.
- Kennis van en inzicht in de administratieve en bedrijfseconomische processen en inrichting van de afdeling(en).
- Kennis van planning en control principes.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het toetsen van plannen en dergelijke en voor het analyseren van (financiële gegevens).
- Integriteit voor het verwerken van vertrouwelijke gegevens.
- Accuratesse voor het op juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Overtuigingskracht bij het voeren van overleg met budgethouders.
- Vasthoudendheid voor het verkrijgen van gegevens van de budgethouders.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het onderhouden van diverse in- en externe contacten.

Functiebeschrijving Medewerker AO/IC

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker AO/IC betreft een functie die gericht is op het vastleggen en beheren van de administratieve organisatie. Hierbij heeft de functie zowel een adviserende als uitvoerende rol ten aanzien van het vakgebied. Daarnaast biedt de functionaris nog kwalitatieve ondersteuning bij de planning en control cyclus.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het voeren van de administratieve organisatie en het verrichten van de interne controle.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker AO/IC ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker AO/IC geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Administratieve organisatie vastleggen en beheren

- Inventariseert alle relevante administratieve processen, procedures en richtlijnen en de bijbehorende documentatie.
- Zorgt ervoor dat deze administratieve processen, procedures en richtlijnen op elkaar aansluiten.
- Overlegt met (financiële) managementverantwoordelijken over hoe en wat vastgelegd dient te worden.
- Beschrijft administratieve processen, procedures en richtlijnen en legt deze voor aan betrokkenen.
- Toetst procedures en richtlijnen aan wettelijke en financiële voorschriften.
- Draagt zorg voor de vastlegging van administratieve processen, procedures en richtlijnen in handboeken.
- Stemt met de verantwoordelijke functionarissen af welke wijzigingen nodig zijn om de handleidingen/ -boeken actueel te houden en verwerkt deze.
- Verwerkt veranderingen in de administratieve organisatie.
- Verwerkt en muteert autorisatieschema's.

Resultaat: Administratieve organisatie vastgelegd en beheerd, zodanig dat administratieve processen, procedures en richtlijnen zijn geïnventariseerd, beschreven, vastgelegd en bijgehouden.

2. Adviseren over en afstemmen van de administratieve organisatie

- Houdt ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving bij.
- Geeft gevraagd advies aan de managers en medewerkers van F&C over de inrichting van de administratieve organisatie.
- Coördineert bij de samenstelling van informatie.
- Participeert in veranderingstrajecten.

Resultaat: Over de administratieve organisatie geadviseerd en afgestemd, zodanig dat relevante ontwikkelingen zijn bijgehouden en tijdig en correct is gecommuniceerd richting belanghebbenden.

3. Interne controle uitvoeren

- Houdt zich op de hoogte van (veranderingen in) richtlijnen en voorschriften.
- Geeft vastgestelde richtlijnen aan, aan in- en externe informatieverstrekkers met betrekking tot de te verstrekken gegevens.
- Bewerkt en controleert ontvangen gegevens (databases).
- Stelt controledossiers samen en laat deze controleren.
- Stemt bevindingen af met de bron.
- Rapporteert conclusies en doet voorstellen aan de hiërarchisch leidinggevende en/ of andere betrokkenen.

Resultaat: Interne controle uitgevoerd, zodanig dat (veranderingen in) richtlijnen en voorschriften zijn bijgehouden en afgestemd en controles conform deze richtlijnen en voorschriften zijn verlopen.

4. Ondersteuning bieden bij planning en control cyclus.

- Analyseert rapporteringen.
- Doet indien gewenst en/ of noodzakelijk nader onderzoek.
- Toetst de consistentie van rapporteringen.
- Signaleert opmerkelijke zaken richting hiërarchisch leidinggevende.

Resultaat: Ondersteuning geboden bij planning en control cyclus, zodanig dat rapporteringen tijdig en correct zijn onderzocht, getoetst en bijzonderheden zijn gesignaleerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van accountantscontroles, salarisadministraties en pensioenen.
- Kennis van de administratieve organisatie, processen en procedures.
- Kennis van relevante geautomatiseerde systemen.

Vaardigheden

- Plan- en organisatievermogen voor het leveren van een bijdrage aan de planning en control cyclus.
- Integriteit voor het verwerken van vertrouwelijke gegevens.
- Accuratesse voor het op juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het onderhouden van diverse in- en externe contacten.

Functiebeschrijving Medewerker Financiële administratie A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Financiële administratie A is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige verwerking van de administratieve huishouding van de organisatie (bijvoorbeeld grootboekadministratie, het uitvoeren en bewaken van het gehele incassoproces).

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verwerken van de administratieve huishouding van de organisatie.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Financiële administratie A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Financiële administratie A geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Financiële gegevens verwerken

- Beoordeelt en analyseert het grootboek ten opzichte van de begroting, prognoses en voorgaande jaren.
- Verzorgt op een juiste, tijdige en volledige wijze de verwerking van meer complexe financiële gegevens in de administratie.
- Signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.

Resultaat: Financiële gegevens verwerkt, zodanig dat administraties sluitend zijn en afwijkingen tijdig en correct zijn gesignaleerd en opgevolgd.

2. Financiële verslaglegging verzorgen en informatie beschikbaar stellen

- Stelt zelfstandig diverse rapportages van financiële aard op.
- Ziet toe op een juiste en tijdige aanlevering van informatie door interne betrokkenen met betrekking tot de financiële administratie. Spreekt betrokkenen zo nodig hierop aan.
- Toetst de naleving van relevante wet- en regelgeving op basis van de interne richtlijnen binnen de afdeling. Bewaakt de naleving en onderneemt bij afwijking de benodigde acties.
- Fungeert op het eigen vakgebied als aanspreekpunt voor medewerkers en leidinggevendenden binnen de organisatie.
- Handelt binnenkomende verzoeken af; verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de financiële administratie aan het management en in- en externe belanghebbenden.

Resultaat: Financiële verslaglegging verzorgd, zodanig dat financiële informatie tijdig verzameld, bewerkt en beheerd is en tijdig en correct aan belanghebbenden is gecommuniceerd.

3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen vakgebied en met betrekking tot de eigen afdeling en attendeert de hiërarchisch leidinggevende hierop.

- Ziet toe op de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de financieel-administratieve systemen. Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen.
- Stemt af met andere afdelingen en deelnemingen met betrekking tot de subadministraties.
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie en attendeert de hiërarchisch leidinggevende hierop.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel en ondersteunt bij de uitvoering en toepassing van relevante wet- en regelgeving.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd, financieel-administratieve systemen correct functioneren en verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve processen en systemen binnen het werkgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen bij het analyseren van gegevens.
- Probleemoplossend vermogen bij het formuleren van oplossingen en verbeteringen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het overdragen van informatie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Flexibele en proactieve houding, om ad hoc in te spelen op veranderingen.
- Resultaatgericht bij het bereiken van de geformuleerde doelstellingen.
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling in de omgang met interne en externe klanten.
- Stressbestendig bij het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk.

Functiebeschrijving Medewerker Financiële administratie B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Financiële administratie B is verantwoordelijk voor de routinematige uitvoering en afhandeling van de administratieve processen en procedures. Het juist, tijdig en volledig verwerken (registreren en controleren) van financieel-administratieve gegevens binnen de gevoerde financiële systemen. Onderdelen van de taken kunnen de volgende werkzaamheden bevatten: incasso's, acceptgiro's, bankafschriften, handelsfacturen, betalingsopdrachten en dergelijke.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verwerken (registreren en controleren) van financieel-administratieve gegevens binnen de relevante gevoerde financiële systemen.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Financiële administratie B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Medewerker Financiële administratie B geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Financiële gegevens verwerken

- Verwerkt gegevens van financiële aard (declaraties, facturen, boekingen).
- Ondersteunt bij de controle en opstelling van rapportages en de grootboekadministraties.
- Stelt de facturen betaalbaar en controleert betalingen aan crediteuren of de specificatie van de debiteurenposten.
- Beperkt, waar mogelijk en binnen de daartoe gestelde kaders en procedures, het debiteurensaldo door het versturen van standaard aanmaningen.

Resultaat: Financiële gegevens verwerkt, zodanig dat grootboekadministraties actueel en correct zijn, facturen zijn afgehandeld en rapportages kunnen worden opgesteld.

2. Informatie beschikbaar stellen

- Fungeert op het eigen vakgebied als aanspreekpunt voor medewerkers binnen de organisatie.
- Handelt binnenkomende verzoeken af. Verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de financiële administratie aan het management en (in- en externe) belanghebbenden.
- Archiveert financiële brondocumenten.
- Verzorgt onder andere productieoverzichten, maandrapportages en cijferoverzichten met betrekking tot kredietbewaking.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat belanghebbenden correct en tijdig zijn geïnformeerd.

3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie en attendeert de hiërarchisch leidinggevende hierop.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat verbetermogelijkheden in werkmethoden en procedures zijn gesignaleerd en hierop actie kan worden ondernomen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Vmbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de administratieve processen en systemen binnen het werkgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het overdragen van informatie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Resultaatgericht bij het bereiken van de geformuleerde doelstellingen.
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling in de omgang met in- en externe klanten.

Functiebeschrijving Medewerker Facilitair A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Facilitair A is een uitvoerende functie, waarin diverse facilitair ondersteunde werkzaamheden zelfstandig worden verricht. De medewerker biedt algemeen facilitaire ondersteuning en draagt o.a. zorg voor gegevensbeheer. De werkzaamheden zijn gevarieerd en ingekaderd door regels en instructies. Er worden keuzes gemaakt met betrekking tot de werkwijze en/of prioriteitstelling. Binnen de functie is sprake van in- en eventueel externe contacten met verschillende personen die zich uiteenlopend kunnen gedragen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van algemeen facilitaire ondersteuning en het beheren van gegevens.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Facilitair A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.
De Medewerker facilitair A geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Algemeen facilitaire ondersteuning bieden

- Ontvangt, onderzoekt en registreert klachten en meldingen, voert onderhouds-, reparatie, en montagewerkzaamheden uit of schakelt de leverancier in voor het verhelpen van defecten en storingen.
- Bereidt voor en verzorgt bijvoorbeeld interne en externe transporten, personenvervoer, postverzorging en/ of kopieerwerkzaamheden.
- Maakt zelfstandig ruimtes gebruiksklaar.
- Draagt zorg voor de bescherming, veiligheid en orde in het gebouw; voert controles uit, signaleert onregelmatigheden en onderneemt passende acties.
- Bewaakt (mede) de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.
- Beheert de voorraad en geeft te bestellen goederen door.
- Inventariseert en rapporteert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende.
- Verricht de uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden.

Resultaat: Algemene facilitaire ondersteuning geboden, zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van relevante registratiesystemen.
- Kennis van en vaardigheden in het gebruik van apparatuur/gereedschap.
- Kennis van uitvoerings- / veiligheidsvoorschriften en relevante regelgeving.

Vaardigheden

- Communicatieve vaardigheden voor het afstemmen van werkzaamheden met derden.
- Overtuigingskracht en tact voor het bewaken van orde en veiligheid in het gebouw.
- Nauwkeurigheid bij het verrichten van administratieve werkzaamheden en het beheren van gegevens.
- Klantgerichtheid bij het ontvangen, onderzoeken en registreren van klachten.

Bezwarende werkomstandigheden

- Het bedienen van diverse apparatuur en het verrichten van reparaties vraagt fysieke inspanning.
- De werkzaamheden worden niet op een vaste plek uitgevoerd, verschillende houdingen worden gevraagd bij het verhelpen van storingen.

Functiebeschrijving Medewerker Facilitair B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Facilitair B is een uitvoerende functie, waarin diverse facilitair ondersteunende werkzaamheden grotendeels in opdracht worden verricht volgens regels en instructies. Verschillende eenvoudige werkzaamheden worden verricht waarbij praktische en elementaire vakkennis is vereist. Alledaagse problemen binnen het werkproces worden met behulp van, uit de praktijk bekende gegevens opgelost. Binnen de functie is regelmatig sprake van concrete oppervlakkige contacten binnen en/of buiten de eigen afdeling.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van algemeen facilitaire ondersteuning, door o.a. het oplossen van verstoringen en beheren en distribueren van goederen.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Facilitair B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Facilitair B geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Algemene facilitaire ondersteuning bieden

- Bedient op verzoek diverse eenvoudige apparatuur.
- Verhelpt op verzoek eenvoudige storingen en meldingen.
- Bereidt voor en verzorgt interne en externe postverzorging en kopieerwerkzaamheden.
- Verzorgt de ontvangst, opslag, distributie en verzending van post en goederen.
- Beheert de voorraad en geeft te bestellen goederen door.
- Signaleert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende.

Resultaat: Algemene facilitaire ondersteuning geboden zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Vmbo werk- en denkniveau.
- Praktische kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Kennis van relevante regels en uitvoeringsvoorschriften/instructies.
- Praktische materiaalkennis.

Vaardigheden

- Klantgerichtheid voor het aannemen van meldingen en het verhelpen van storingen.
- Communicatieve vaardigheden voor het afstemmen van meldingen en het terugkoppelen richting de leidinggevende.

Bezwarende werkomstandigheden

- Het bedienen van eenvoudige apparatuur en het verrichten van eenvoudige reparaties vraagt fysieke inspanning en werken met gereedschap.
- De werkzaamheden worden niet op een vaste plek uitgevoerd, verschillende houdingen worden gevraagd bij het verhelpen van storingen.

Functiebeschrijving Telefoniste/ Receptioniste

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Telefoniste/ Receptioniste vervult de functie van eerste aanspreekpunt voor bezoekers en inkomende telefoongesprekken.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het zorg dragen voor de afhandeling van het inkomende telefoonverkeer en het ontvangen van bezoekers.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Telefoniste/ Receptioniste ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Telefoniste/ Receptioniste geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Informatie verstrekken

- Neemt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan en geeft deze door.
- Verstrekt eenvoudige boodschappen en/ of informatie aan interne medewerkers en externen.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat zowel interne medewerkers als externen tijdig en correct zijn geïnformeerd.

2. Telefoonverkeer afhandelen

- Neemt inkomende gesprekken aan en beoordeelt aan de hand van de aard van het onderwerp van het gesprek en/ of vraag met welke afdeling of persoon moet worden doorverbonden.
- Bewaakt het brand- en storingspaneel en handelt volgens voorschrift bij calamiteiten.
- Brengt op aanvraag telefonische verbindingen tot stand.

Resultaat: Telefoonverkeer afgehandeld, zodanig dat inkomende gesprekken snel en accuraat zijn afgehandeld, verbindingen op correcte wijze tot stand zijn gebracht en bij brand of calamiteiten volgens voorschrift wordt gehandeld.

3. Bezoekers ontvangen

- Ontvangt bezoekers en informeert medewerkers over de komst van het bezoek.
- Verwijst bezoekers eventueel door naar de te bezoeken afdeling of persoon.
- Registreert de aanwezigheid van bezoekers.

Resultaat: Bezoekers ontvangen, zodanig dat zij bij de juiste persoon of afdeling terecht komen en het bezoek correct is vastgelegd in het administratieve systeem.

4. Werkprocessen faciliteren

- Houdt reserveringen van de vergaderruimtes bij.
- Verzorgt eenvoudige catering ten behoeve van vergaderingen.

- Verricht kopieerwerkzaamheden, neemt binnenkomende post en faxen, waaronder aangetekende en exprespost, in ontvangst en registreert en distribueert deze.

Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat kopieerwerkzaamheden tijdig en correct worden uitgevoerd, post tijdig en correct wordt verwerkt, reserveringen van vergaderruimtes bijgehouden zijn etc.

5. Licht administratief werk verrichten

- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een duidelijk concept.
- Verzorgt post binnen de daartoe geldende richtlijnen, zoals het inschrijven, het frankeren van de post en het verzenden daarvan.
- Verricht overige licht administratieve werkzaamheden, zoals het invullen van formulieren en het maken van etiketten.

Resultaat: Licht administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat tekstverwerkings- en kopieerwerkzaamheden tijdig en correct zijn uitgevoerd, post tijdig en correct is verwerkt etc.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Vmbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de organisatie en van de taakstelling van de afdelingen.
- Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

Vaardigheden

- Oplettendheid is nodig voor het werken in een omgeving waarin diverse zaken zich tegelijkertijd kunnen aandienen.
- Klantvriendelijkheid en representativiteit zijn van belang voor de interne en externe contacten.
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang voor het op eenduidige wijze overbrengen van concrete informatie en voor het opvragen van informatie.
- Integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Functiebeschrijving Functioneel Beheerder

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Functioneel Beheerder richt zich op het beheren van één of enkele systemen binnen de automatisering (hard- en software) door het uitvoeren van tweedelijnsexploitatie- en beheertaken, alsmede het voorbereiden en uitvoeren van geplande en geaccordeerde wijzigingen. Ondersteunt daarbij de gebruikers van het systeem/ de systemen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren en optimaliseren van het netwerk en de computersystemen binnen de organisatie en het ondersteunen van gebruikers.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Functioneel Beheerder ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Functioneel Beheerder geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. ICT infrastructuur beheren

- Stelt normen, richtlijnen en procedures op voor het gebruiken en beheer van (een deel van) de ICT infrastructuur.
- Voert het licentiebeheer uit en onderhoudt contacten met externe leveranciers, m.b.t. infrastructuur.
- Doet voorstellen voor de aankoop van ICT infrastructuur componenten, het adviseren en ondersteunen van de leidinggevende hierover en het opstellen van de inkoopspecificaties (m.b.t. infrastructuur).
- Onderhoudt het netwerk door middel van het maken van dagelijkse back-ups, het beveiligen, analyseren en het optimaliseren van het netwerk.
- Voert versiebeheer, stelt systeempogrammatuur en daaraan gerelateerde documentatie beschikbaar en distribueert dit: evalueert periodiek en zorgt voor eventuele aanpassingen.
- Registreert en evalueert tweedelijnsklachten ten aanzien van de technische infrastructuur en lost deze en geëscaleerde eerstelijnsklachten op.
- Schakelt technisch specialisten of externen in voor derdelijns support en bewaakt de voortgang en oplevering.
- Stelt het calamiteitenplan met betrekking tot de infrastructuur op: test deze, voert hem uit en bewaakt het plan.

Resultaat: ICT infrastructuur beheerd, zodanig dat applicaties beschikbaar zijn, problemen zijn verholpen, en de infrastructuur voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance.

2. Applicaties beheren

- Lost incidenten en problemen op.
- Bewaakt de werking van applicaties en de naleving van procedures.

- Voert operationele beheerwerkzaamheden uit binnen de betreffende applicatie(s), zoals beoordelen, prioritering, coördinatie en aanpassingen op basis van gebruikerswensen.
- Bewaakt het gebruik van de betreffende applicaties, signaleert onregelmatigheden en lost deze proactief op, zodat storingen zoveel mogelijk worden voorkomen.
- Voert modificaties aan de applicatie uit.
- Stelt planningen op met betrekking tot periodieke onderhoudswerkzaamheden.
- Levert periodieke voortgangsrapportage aan de leidinggevende en draagt zorg voor de administratieve registratie van werkzaamheden.

Resultaat: Applicaties beheerd, zodanig dat deze te allen tijden beschikbaar zijn.

3. Kennis overdragen

- Draagt noodzakelijke computerkennis, -vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden over aan de medewerkers in de organisatie.
- Neemt deel aan projecten (projectmedewerker), beheergroepen en andere overlegvormen vanuit de eigen expertise.

Resultaat: Kennis overgedragen, zodanig dat gebruikers over de voor hen relevante kennis beschikken om om te gaan met de computers en de toepassingen en projecten zijn ondersteund.

4. Verbeteren signaleren

- Signaleert vanuit het eigen aandachtsgebied mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures en legt deze voor aan de leidinggevende.

Resultaat: Verbeteringen gesignaleerd, zodanig dat werkzaamheden efficiënter en effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van geautomatiseerde besturingssystemen en programma's.

Vaardigheden

- Probleemoplossend vermogen voor het interpreteren en oplossen van problemen.
- Contactuele vaardigheden voor het oplossen van klachten en het instrueren van gebruikers.
- Ordelijkheid en systematisch werken ter voorkoming van problemen.
- Integriteit voor het hebben van toegang tot vertrouwelijke informatie.

Functiebeschrijving ICT Beheerder

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Beheerder richt zich op het uitvoeren van helpdeskactiviteiten, het beheren van werkplekken en het ondersteunen van gebruikers .

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van de werkplekken, het fungeren als helpdesk alsmede het ondersteunen van de medewerkers binnen de organisatie bij de toepassing van soft- en hardware, het netwerk en de telecomapparatuur.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De ICT Beheerder ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De ICT Beheerder geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Helpdeskactiviteiten uitvoeren

- Adviseert over en stimuleert gebruikers bij de juiste toepassing van systemen.
- Maakt gebruikersaccounts aan.
- Fungeert als eerstelijnsmeldpunt voor problemen en vragen.
- Registreert incidenten, verzoeken en vragen en bepaalt binnen kaders prioriteiten.
- Lost incidenten, verzoeken en vragen op en raadpleegt hiertoe eventueel handboeken, gebruiksaanwijzingen en/ of documentatie.
- Legt (meer complexe) problemen voor aan de tweedelijnsondersteuning.
- Bewaakt de voortgang en afhandeling van overgedragen problemen en storingen.
- Informeert de interne klant over de voortgang en afhandeling van overgedragen zaken.

Resultaat: Helpdeskactiviteiten uitgevoerd, zodanig dat incidenten, verzoeken en vragen naar tevredenheid van gebruikers zijn beantwoord en/ of opgelost conform standaarden, procedures, richtlijnen en afspraken.

2. Werkplekken beheren

- Beheert de ICT-werkplekken, signaleert eventuele knelpunten en wikkelt deze af conform de hiertoe opgestelde procedure.
- Signaleert vroegtijdig storingen en rapporteert deze aan de verantwoordelijke functionaris.
- Onderhoudt interne contacten met gebruikers.
- Draait mee in weekend- en consignatiediensten in het kader van de continuïteit van de systemen.
- Verzorgt periodiek de back-ups van informatiesystemen en verzorgt op aanvraag van gebruikers het herstellen van gegevens uit de back-ups.
- Beheert en registreert communicatiemiddelen.

Resultaat: Werkplekken beheerd, zodanig dat systemen functioneren, eerstelijnsondersteuning is geboden en de relevante administratie is bijgehouden.

3. Verbeteringen signaleren

- Signaleert vanuit het eigen aandachtsgebied mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures en legt deze voor aan de leidinggevende.

Resultaat: Verbeteringen gesignaleerd, zodanig dat werkzaamheden efficiënter en effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van geautomatiseerde besturingssystemen en programma's.
- Technische kennis van de gebruikte hardware.

Vaardigheden

- Probleemoplossend vermogen voor het interpreteren en oplossen van problemen.
- Sociale en communicatieve vaardigheden voor het afstemmen met en instrueren van interne klanten en bij het overdragen van kennis aan de medewerkers.
- Klantgerichte instelling voor het beantwoorden van vragen en verzoeken, het doen oplossen van incidenten en het geven van een terugkoppeling hierover.
- Ordelijkheid en systematisch werken ter voorkoming van problemen.
- Integriteit voor het hebben van toegang tot vertrouwelijke informatie.

Functiebeschrijving ICT Ontwikkelaar

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Ontwikkelaar richt zich op het beheren en verbeteren van de ICT-infrastructuur. Is er sprake van een organisatie met meerdere werkmaatschappijen/onderdelen, dan wordt de betreffende functionaris ingezet in een onderdeel/werkmaatschappij van de uitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het adviseren over, leveren, implementeren en beheren van ICT-infrastructuur.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De ICT Ontwikkelaar ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De ICT Ontwikkelaar geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Technische ICT-infrastructuur beheren

- Controleert de werking van het systeem op basis van eigen onderzoek.
- Beoordeelt knelpunten, analyseert terugkerende storingen en geeft oplossingsalternatieven aan.
- Stelt beheer- en onderhoudsplannen op.
- Houdt de documentatie van de ICT-infrastructuur volledig en actueel.

Resultaat: Technische ICT infrastructuur beheerd, zodanig dat een stabiele, storingsvrije, goed gedocumenteerde, eenvoudig uit te breiden en te veranderen ICT infrastructuur is gegarandeerd, binnen het toegewezen verantwoordelijkheidsgebied.

2. Technische ICT-infrastructuur analyseren, ontwerpen en opleveren

- Voert impactanalyses uit en adviseert over aan te brengen aanpassingen en mogelijke opties.
- Werkt voorstellen voor verbetering en optimalisatie uit in een technisch ontwerp inclusief kostenspecificatie.
- Werkt beheer- en onderhoudsplannen uit naar implementatieniveau.
- Voert na akkoord de veranderingen op een gecontroleerde wijze door, zodat de continuïteit is gewaarborgd.
- Doet relevante aanpassingen in de documentatie.

Resultaat: Technische ICT-infrastructuur ontworpen en geleverd, zodanig dat adequate adviezen en oplossingsalternatieven en volledige ontwerpen met documentatie zijn aangeboden met zo min mogelijke verstoring van het primaire proces.

3. Ondersteuning op geïmplementeerde ICT-infrastructuur leveren

- Neemt geëscaleerde verstoringen op en documenteert de oplossing.
- Informeert betrokkenen over de status en afhandeling van verstoring.
- Neemt, ter voorkoming van de verstoring in de toekomst, waar mogelijk maatregelen en adviseert betrokken partijen in deze.

Resultaat: Ondersteuning op geïmplementeerde ICT-infrastructuur geleverd, zodanig dat geëscaleerde meldingen correct zijn afgehandeld en betrokken partijen voldoende zijn geïnformeerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van ICT-infrastructuur en daarmee samenhangende componenten.
- Kennis van de ontwikkelingen op het vakgebied.
- Kennis van de organisatierichtlijnen, processen en interne verhoudingen binnen de organisatie.

Vaardigheden

- Tact voor de omgang / samenwerking met interne contacten.
- Analytisch vermogen voor het traceren en oplossen van complexe systeemtechnische problemen.
- Stressbestendig voor het oplossen van problemen onder tijdsdruk.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal voor het te woord staan van klanten en het opstellen en lezen van documentatie.

Functiebeschrijving ICT Procesmanager

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Procesmanager richt zich op het coördineren en uitvoeren van ICT-processen, onder andere om de klanttevredenheid te optimaliseren. Hieronder valt ook het ontwikkelen en realiseren van ICT-projecten. Is er sprake van een organisatie met meerdere werkmaatschappijen/onderdelen, dan wordt de betreffende functionaris ingezet in een onderdeel/werkmaatschappij van de uitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren, monitoren, toetsen, bewaken, optimaliseren en uitvoeren van beheer en processen rondom ICT.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De ICT Procesmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De ICT Procesmanager geeft functionele aanwijzingen aan de medewerkers van de afdeling en projectmedewerkers.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Processen coördineren en uitvoeren

- Bewaakt de voortgang van incidenten en wijzigingen en stuurt tijdig de oplossing van incidenten bij.
- Signaleert vertragingen en afwijkingen en escaleert volgens de vastgestelde procedures.
- Coördineert de incidentafhandeling bij ernstige verstoringen.
- Draagt zorg voor het (laten) plannen van wijzigingen op basis van verzoeken van klanten en projecten.
- Draagt zorg voor een volledige en juiste configuratiedatabase en voert hiertoe periodiek controles uit.
- Voert diverse processen (incidenten, wijzigingen, probleembeheer, configuratiebeheer) volgens de vastgestelde procedures uit of laat die uitvoeren.
- Zorgt voor het (laten) opstellen van managementrapportages naar de betrokken afdelingen, leveranciers en klanten.
- Denkt proactief mee en doet voorstellen voor het verbeteren en optimaliseren van de werkwijze.

Resultaat: Processen gecoördineerd en uitgevoerd, zodanig dat zorg is gedragen voor diverse geoptimaliseerde ICT-processen waarin incidenten tijdig en correct worden opgelost.

2. Projectopdrachten ontwikkelen en uitwerken

- Analyseert, in de onderzoeksfase van projecten, problemen, wensen en behoeften en vertaalt deze naar een projectopzet waarbij scope en randvoorwaarden zijn aangegeven, inclusief een uitgewerkte business case. Stemt de projectopzet af met de opdrachtgever.
- Stelt een plan op conform de binnen de organisatie gehanteerde projectmanagementmethode met daarin de resultaten, de planning, het budget, de

kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.

- Bepaalt de samenstelling van de projectorganisatie en overlegt de beschikbaarheid van medewerkers met de opdrachtgever/ stakeholders.
- Selecteert de benodigde middelen en leveranciers en voert mede onderhandelingen.
- Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te peilen en te bespreken.

Resultaat: Projectopdrachten zijn ontwikkeld en uitgewerkt in een realistisch en gedetailleerd projectplan, waarvoor van betrokkenen goedkeuring is verkregen.

3. Projecten realiseren

- Draagt zorg voor een betrokken, goed functionerend en geïnformeerd projectteam en lost zo nodig conflicten op. Maakt individuele resultaatafspraken met projectdeelnemers.
- Controleert de voortgang van het project met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit en de validiteit van de business case.
- Voegt persoonlijke deskundigheid toe aan door projectleden gedefinieerde oplossingen en/of coacht daar waar nodig projectleden ten aanzien van specifieke vakgebieden.
- Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen.
- Rapporteert en communiceert de projectstatus aan betrokkenen.
- Draagt zorg voor de oplevering van het projectresultaat conform afspraak.
- Vergelijkt de resultaten en het verloop van het project met het plan en evalueert en rapporteert hierover.

Resultaat: Projectmedewerkers zijn aangestuurd en naar behoefte en noodzaak gecoacht en bijgestuurd. De status van projecten is tijdig en inzichtelijk gecommuniceerd. Projecten zijn gerealiseerd conform afspraak.

4. Klanttevredenheid optimaliseren

- Draagt zorg voor een heldere communicatie met klanten.
- Informeert klanten tijdig over status, veranderingen, vertragingen et cetera.
- Houdt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek en rapporteert over de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken.
- Vertaalt en doet suggesties om de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken om te zetten naar een verbetering van de dienstverlening.
- Voert alle mogelijke maatregelen uit om de klanttevredenheid op het gewenste niveau te krijgen.

Resultaat: Klanttevredenheid geoptimaliseerd, zodanig dat klanten correct, tijdig en volledig zijn geïnformeerd, klanttevredenheidsonderzoeken zijn gehouden en de uitkomsten daarvan zijn vertaald naar verbetermogelijkheden en deze zijn gerealiseerd.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van ICT-infrastructuur (architecturen, configuraties).
- Kennis van de processen en producten van de organisatie.
- Kennis van projectmanagement.
- Kennis en ervaring in het managen van een ICT-omgeving.

- Affiniteit met ICT-technologie en de daarbij behorende dynamiek zowel in technische als in organisatorische zin.

Vaardigheden

- Leidinggevende en sociale vaardigheden om medewerkers te instrueren, coachen en motiveren.
- Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen de afdeling/projecten.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het onderhouden van contacten met in- en externe contactpersonen.

Functiebeschrijving Informatieconsultant

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Informatieconsultant richt zich op het inventariseren, analyseren en vertalen van de informatiebehoefte van de uitgeverij naar een passend informatiebeleid en de uitwerking daarvan. Is er sprake van een organisatie met meerdere werkmaatschappijen/ onderdelen, dan wordt de betreffende functionaris ingezet in een onderdeel/ werkmaatschappij van de uitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het vertalen van informatiebehoeften naar functionele specificaties, het vormgeven en sturing geven aan ICT-projecten en de toepassing van systemen begeleiden.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Informatieconsultant ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Informatieconsultant geeft functionele aanwijzingen aan de medewerkers van de afdeling.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Informatiebehoefte analyseren en over informatiebeleid adviseren

- Verzamelt, analyseert en documenteert informatie over knelpunten in de informatievoorziening.
- Inventariseert de gewenste informatievoorziening in relatie tot de gewenste bedrijfsvoering en sociale, organisatorische, technische, juridische en economische factoren.
- Stelt op grond van knelpunten en wensen de beperkingen, randvoorwaarden, veranderingsbehoeften en uitgangspunten vast en beschrijft de eisen die aan de gewenste situatie worden gesteld.
- Ontwikkelt oplossingsalternatieven.
- Werkt migratiestappen uit en formuleert de gevolgen in termen van organisatie, personeel, technische infrastructuur, financiën, huisvesting, opleiding en voorlichting.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het informatiebeleid en adviseert daartoe de hiërarchisch leidinggevende en de organisatie in brede zin.
- Stemt conclusies en plannen af met betrokkenen.

Resultaat: Informatiebehoefte geanalyseerd en over informatiebeleid geadviseerd, zodanig dat knelpunten en wensen helder zijn en de veranderingsmogelijkheden en -aanpak zijn geformuleerd in functionele specificaties.

2. Projecten ontwikkelen en uitwerken

- Analyseert, in de onderzoeksfase van projecten, problemen, wensen en behoeften en vertaalt deze naar een projectopzet waarbij scope en randvoorwaarden zijn aangegeven, inclusief een uitgewerkte business case. Stemt de projectopzet af met de opdrachtgever.

- Stelt een plan op conform de binnen de organisatie gehanteerde projectmanagementmethode met daarin de resultaten, de planning, het budget, de kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
- Overlegt de samenstelling van de projectorganisatie met de opdrachtgever/ stakeholders en delegeert de realisatie van het project aan de betrokken Projectmanager.
- Voegt persoonlijke deskundigheid toe aan door de Projectmanager gedefinieerde oplossingen.
- Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen en informeert zo nodig betrokkenen.
- Houdt zich op de hoogte van de projectstatus, draagt zorg voor de oplevering van het projectresultaat en onderhoudt contacten met belanghebbenden.
- Vergelijkt de resultaten en het verloop van het project met het plan en evalueert en rapporteert hierover.

Resultaat: Projectopdrachten zijn ontwikkeld en uitgewerkt in een realistisch en gedetailleerd projectplan, waarvoor van betrokkenen goedkeuring is verkregen. De status van projecten is tijdig en inzichtelijk gecommuniceerd. Projecten zijn gerealiseerd conform afspraak.

3. Eindgebruikers begeleiden

- Begeleidt eindgebruikers bij de toepassing van informatiesystemen.

Resultaten: Eindgebruikers begeleid, zodanig dat zij in staat zijn om informatiesystemen toe te passen en aldus de gewenste informatie verkrijgen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau, richting Informatica.
- Kennis van en inzicht in de werkgebieden van de organisatie.
- Kennis van modelleringstechnieken.
- Kennis van projectmanagement.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen; om knelpunten en informatiebehoeften te kunnen vertalen naar effectieve oplossingen.
- Tact; voor het geven van heldere adviezen die afgestemd zijn op de kennis en attitude van de ontvanger en voor het coördineren van projecten.
- Plan- en organisatievermogen; om logische en haalbare projectstappen te kunnen definiëren.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden; om mondeling en schriftelijk adviezen en projectplannen begrijpelijk uiteen te zetten en projectactiviteiten te doen realiseren.

Functiebeschrijving Contractbeheerder

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie Contractbeheerder richt zich op de optimalisatie van de benutting van contracten en Service Level Agreements (SLA's) tegen minimale kosten en optimale condities. Hier zijn de in- en externe contacten eveneens op gericht. Het niet goed inspelen op ontwikkelingen kan de kwaliteit van uitbestedingsbeslissingen beïnvloeden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren en optimaliseren van de (inkoop)contracten en Service Level Agreements (SLA's).

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Contractbeheerder ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Contractbeheerder geeft functionele aanwijzingen aan de medewerkers van de afdeling.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Contracten en leveranciers beheren

- Registreert contracten, contactgegevens, SLA's, KPI's en relevante correspondentie.
- Bewaakt en borgt de naleving van contracten, SLA's, bestelactiviteiten, procedures en onderneemt de benodigde acties.
- Signaleert te nemen acties inzake contracten, wijst in overleg acties aan Inkoopers toe, biedt ondersteuning en ziet toe op realisatie van de actie (acties als: opvragen managementinformatie, bepalen volumekortingen, contractverleningen, -beëindigingen, evaluaties, etc.).
- Wikfelt de bijbehorende administratie af, zoals het verzenden, registreren en archiveren van contracten c.q. overeenkomsten.
- Fungeert als centraal aanspreekpunt voor de Inkoop, interne klant en leverancier aangaande contractzaken.
- Beëindigt c.q. verlengt contracten in samenspraak met Inkoopers conform vastgestelde procedures.
- Controleert de door de Inkoop opgestelde (inkoop)contracten en SLA's op volledigheid en correctheid.
- Volgt juridische aspecten inzake contracten en brengt kennis in binnen de afdeling.

Resultaat: Contracten en leveranciers beheerd, zodanig dat contracten conform geldende richtlijnen en procedures zijn opgesteld, contracten zijn bewaakt en juiste informatie tijdig beschikbaar is gesteld aan belanghebbenden.

2. Contracten en leveranciers optimaliseren

- Maakt leveranciersprestaties meetbaar, toetst de naleving van afspraken in contracten en SLA's en zet acties uit voor verbetering en rating & ranking van leveranciers.

- Coördineert het samenstellen en samenvoegen van verschillende gegevens voor de meting van leveranciersprestaties.
- Evalueert periodiek met leveranciers, business en Inkoopers en initieert en coördineert de sturing op leveranciersprestaties middels KPI's.
- Levert input voor het opstellen van het leveranciersbeleid.
- Signaleert proactief verbetermogelijkheden inzake de inrichting en processen van contract- en leveranciersmanagement.
- Doet verbetervoorstellen voor het contractmanagement, legt deze voor aan de hiërarchisch leidinggevende en voert verbeteringen door na accordering.
- Fungeert als functioneel applicatiebeheerder voor het contractmanagementsysteem.
- Identificeert verbetermogelijkheden voor het systeem, adviseert hierover gevraagd en ongevraagd richting hiërarchisch leidinggevende, stelt functionele specificaties op en participeert in verbetertrajecten.
- Borgt de continue verbetering van contractsjablonen en SLA's; verzorgt hiertoe de communicatie over structuur en werkwijze van contracten, algemene inkoopvoorwaarden en SLA's aan Inkoopers en andere belanghebbenden.

Resultaat: Contracten en leveranciers geoptimaliseerd, zodanig dat contracten en leveranciers zijn getoetst en geëvalueerd en verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd en doorgevoerd. Er is een bijdrage geleverd aan het verbeteren van het contractmanagementsysteem.

3. Ondersteuning bieden

- Richt in, beheert en verbetert managementinformatiesystemen ten behoeve van het eigen aandachtsgebied.
- Voert financiële inkoopanalyses uit omtrent inkooppakketten en leveranciers, ter ondersteuning van de In koper.
- Biedt ondersteuning bij specifieke, ad hoc analyses, zoals de bepaling van volumekortingen, leveranciersanalyses en benutting van contracten met voorkeurleveranciers.
- Biedt ondersteuning bij uitbestedingsbeslissingen (make-or-buy), rekt alternatieven door, maakt een objectieve vergelijking en onderzoekt de haalbaarheid.

Resultaat: Ondersteuning geboden, zodanig dat managementinformatiesystemen zijn geoptimaliseerd, analyses zijn uitgevoerd en een bijdrage is geleverd aan het doen van analyses en het nemen van uitbestedingsbeslissingen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van de theorie en praktijk van contract- en leveranciersmanagement.
- Kennis van relevante geautomatiseerde systemen.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het maken van risicoanalyses.
- Ervaring in het afspreken en opstellen van contracten, dienstverleningsovereenkomsten en werkprocedures.
- Ervaring met complexe analyses en rekenmodellen.
- Ervaring in projectmatig werken, zowel als projectleider als -medewerker.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden voor het onderhouden van in- en externe contacten.

- Integriteit voor de omgang met leveranciers.

Functiebeschrijving Inkoper

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie Inkoper richt zich op het inkopen van goederen en diensten tegen minimale kosten en optimale condities. De in- en externe contacten zijn gericht op optimale uitvoering van het inkoopbeleid. Het niet goed inspelen op ontwikkelingen kan de kwaliteit van inkoopbeslissingen beïnvloeden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bijdragen aan de voorbereiding, realisatie, bewaking en optimalisatie van de toegewezen inkoopprocessen.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Inkoper ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Inkoper geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Tactisch inkoopproces begeleiden en ondersteunen

- Draagt verantwoordelijkheid voor inkoopprojecten.
- Stemt budgetten af met interne budgetverantwoordelijken.
- Zorgt voor promotie van de dienstverlening van de afdeling richting de interne klant.
- Vertaalt behoeften van de business naar een programma van eisen en zet de vraag uit bij mogelijke inkooppartijen.
- Voert binnen bevoegdheden onderhandelingen over de voorwaardelijke kant (juridische aspecten), inhoudelijke kant (kwaliteit van product/ dienst) en prijsaspecten (directe en indirecte kosten).
- Legt contracten met geselecteerde leveranciers vast en draagt deze over naar contractmanagement en contracteigenaren.
- Begeleidt en ondersteunt de business bij de implementatie gericht op inkoopaspecten met betrekking tot mensen, processen en technologie.
- Evalueert het inkoopproject, voert verbetermogelijkheden door en communiceert opgedane kennis binnen de organisatie.

Resultaat: Tactisch inkoopproces begeleid en ondersteund, zodanig dat producten en diensten tijdig verkregen worden volgens de verlangde specificaties en tegen optimale condities.

2. Leveranciersprestaties en contractbenutting optimaliseren

- Coördineert, in samenwerking met de Contractbeheerder, de afstemming tussen business en de leveranciers op het gebied van contractverlenging en –beëindiging, contractmutaties en –consolidatie en periodieke prijsmutaties.
- Vertaalt afstemming tussen business en leveranciers naar Service Level Agreements (SLA's).
- Analyseert de product-marktcombinaties en vertaalt deze naar acties voor optimalisatie van product-marktcombinaties, bijv. door meer gebruik van preferred

leveranciers, betere contractbenutting, betere aansluiting van business behoeften, optimalisatie transactiestromen etc.

- Stemt af met en communiceert naar de business inzake afspraken, nieuwe marktontwikkelingen en veranderende behoeften vanuit de business.
- Verkrijgt en analyseert managementinformatie en coördineert interne en leveranciersevaluaties.
- Initieert de optimalisatie van de integratie van de leveranciers (bijv. leveranciersinformatie/ -kennisuitwisseling, bestel- en facturatieprocessen).
- Volgt marktontwikkelingen en marktkennis/ -analyses en vertaalt deze naar inkoop- en leveranciersstrategieën.

Resultaat: Leveranciersprestaties en contractbenutting geoptimaliseerd, zodanig dat deze beter aan de business behoeften tegemoetkomen en de integrale kostprijs beheerst blijft of verbetert.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis en ervaring met contractmanagement en inkoopssystemen.
- Kennis van internet.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het volgen en vertalen van relevante ontwikkelingen naar strategieën.
- Sociale en communicatieve vaardigheden voor het onderhandelen met leveranciers.
- Mondelinge en schriftelijke vaardigheden voor het onderhouden van diverse in- en externe contacten.
- Integriteit voor de omgang met leveranciers.

Functiebeschrijving Leidinggevende A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Leidinggevende A betreft een functie met een tactisch karakter. De Leidinggevende A draagt zorg voor de realisatie van werkzaamheden binnen het eigen team/de afdeling.

De Leidinggevende A kan op verschillende plaatsen in de organisatie voorkomen en geeft doorgaans leiding aan medewerkers (specialisten en professionals) met hoofdzakelijk een Hbo (+) werk- en denkniveau. Er wordt ofwel leiding gegeven aan een kleinere kennisgerichte afdeling van heterogene samenstelling ofwel (direct en indirect) aan een middelgrote tot grote afdeling van homogene samenstelling (≥ 50 medewerkers). De werkzaamheden voorkomend binnen de afdeling zijn van complexe aard en/of hebben een niet-routinematig karakter. Het effect van de werkzaamheden kent een hoog afbreukrisico.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aansturen en zorg dragen voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team/de afdeling.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Leidinggevende A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Leidinggevende A geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers van het team/de afdeling (waarbij er direct tot indirect leiding gegeven wordt aan ≥ 50 medewerkers).

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Medewerkers aansturen

- Geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de werkzaamheden te sturen en medewerkers waar nodig te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren.
- Zorgt voor de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting.
- Houdt functionerings-, beoordelings- en verzuimgesprekken en bespreekt loopbaanperspectieven met medewerkers.
- Draagt zorg voor de uitvoering van het arbo-, verzuim-, personeels- en opleidingsbeleid.

Resultaat: Medewerkers aangestuurd, zodanig dat leiding is gegeven, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.

2. Tactisch beleid implementeren en bewaken

- Verricht eventueel beleidsvoorbereidende werkzaamheden voor het strategische niveau.
- Formuleert een plan voor het eigen team/de eigen afdeling op basis van de door de organisatie uitgezette beleidslijnen/geformuleerde plannen en voert dit uit.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en analyseert de aangeleverde informatie.
- Fungeert als sparringpartner voor de hiërarchisch leidinggevende.

Resultaat: Tactisch beleid geïmplementeerd en bewaakt, zodanig dat tijdig en adequaat een bijdrage is geleverd aan strategisch beleid en het eigen afdelingsbeleid conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd zodat vastgestelde doelstellingen behaald zijn.

3. Interne bedrijfsvoering aansturen

- Richt het eigen organisatieonderdeel en de processen/activiteiten hierbinnen optimaal in, bewaakt dit en stemt dit af met andere organisatieonderdelen en stafafdelingen.
- Schept randvoorwaarden voor de uitvoering van het eigen afdelingsbeleid.
- Volgt de realisatie van de plannen en rapporteert periodiek aan de leidinggevende.
- Bewaakt de uitvoering en neemt deel aan overleg- en samenwerkingsvormen zowel binnen het eigen organisatieonderdeel als daarbuiten en creëert hierbij draagvlak.
- Neemt waar nodig deel aan afdelingsoverstijgende projecten.
- Signaleert, analyseert en rapporteert naar de leidinggevende met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het afdelingsbeleid en met betrekking tot ontwikkelingen en/of problemen: draagt zorg voor oplossingen en de uitvoering daarvan.

Resultaat: Interne bedrijfsvoering aangestuurd, zodanig dat belanghebbenden tijdig van correcte en relevante informatie zijn voorzien en eventuele knelpunten effectief zijn opgelost.

4. Netwerk opbouwen en onderhouden

- Bouwt een voor de afdeling relevant (in- en extern) netwerk op en onderhoudt dit.
- Vertegenwoordigt de eigen afdeling in interne en in externe bijeenkomsten.

Resultaat: Netwerk opgebouwd en onderhouden, zodanig dat voor de functie relevante in- en externe contacten beschikbaar zijn.

5. Financiële doelstellingen behalen

- Stelt de begroting voor het eigen team/de afdeling op en legt deze voor aan de leidinggevende.
- Beheert en bewaakt het budget en rapporteert hierover binnen de kaders van de planning en control cyclus.

Resultaat: Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat voldaan is aan de begroting en het budget niet is overschreden.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van voorkomende producten binnen de eigen afdeling.
- Kennis van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Kennis van en inzicht in de inrichting van de diverse disciplines van de organisatie.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Leidinggevende en sociale vaardigheden om medewerkers te instrueren, coachen en motiveren.
- Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen de afdeling.
- Proactief en ondernemend in het signaleren en communiceren van consequenties van ontwikkelingen.

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het vertalen van beleidsplannen en het onderhouden van contacten met in- en externe contactpersonen.

Functiebeschrijving Leidinggevende B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Leidinggevende B betreft een functie met een operationeel karakter. De Leidinggevende B draagt zorg voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team/ de afdeling. De Leidinggevende B verricht eventueel de voorkomende complexere werkzaamheden binnen het team/de afdeling.

De Leidinggevende B kan op verschillende plaatsen in de organisatie voorkomen en geeft doorgaans leiding aan medewerkers met hoofdzakelijk een Mbo / Mbo+ werk- en denkniveau. Er wordt ofwel leiding gegeven aan een kleine heterogene afdeling ofwel (direct en indirect) aan een middelgrote afdeling van homogene samenstelling (circa 25 medewerkers).

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aansturen en zorg dragen voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Leidinggevende B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Leidinggevende B geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers van het team.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Medewerkers aansturen

- Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te coördineren en medewerkers te begeleiden en instrueren. Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.
- Doet voorstellen voor de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het team, signaleert ontwikkelbehoeften en communiceert deze aan de hiërarchisch leidinggevende.
- Levert een bijdrage aan de uitvoering van het personeelsbeleid (zoals het voeren van werkoverleg en het leveren van een bijdrage aan functionerings- en beoordelingsgesprekken).
- Signaleert problemen en knelpunten in de operationele gang van zaken. Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

Resultaat: Medewerkers aangestuurd, zodanig dat leiding is gegeven en een bijdrage is geleverd aan een effectieve en efficiënte bezetting, een bijdrage is geleverd aan het voeren van gesprekken en medewerkers zijn begeleid en geïnstrueerd.

2. Operationeel beleid implementeren en bewaken

- Levert een bijdrage aan het formuleren van een plan voor het eigen team/de afdeling op basis van de door de organisatie uitgezette beleidslijnen/geformuleerde plannen en voert dit uit.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en analyseert de aangeleverde informatie.
- Fungeert als sparringpartner voor de hiërarchisch leidinggevende.

Resultaat: Operationeel beleid geïmplementeerd en bewaakt, zodanig dat tijdig en adequaat een bijdrage is geleverd aan het afdelingsplan en een bijdrage is geleverd aan het uitvoeren van het team-of afdelingsplan conform vastgestelde criteria.

3. Interne bedrijfsvoering coördineren

- Coördineert administratieve taken.
- Organiseert en bewaakt de uitvoering van overleg- en samenwerkingsvormen binnen het eigen team en neemt hieraan deel.
- Fungeert als aanspreekpunt binnen het team.
- Heeft een signalerende en analyserende rol naar collega's met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het operationele beleid en/of problemen.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en geeft eventueel toelichting.

Resultaat: Interne bedrijfsvoering gecoördineerd, zodanig dat belanghebbenden tijdig van correcte en relevante informatie zijn voorzien.

4. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen het eigen team/de afdeling.
- Voert, na goedkeuring, verbeteringen in de werkmethoden en procedures door.
- Heeft een actieve inbreng in het continue proces van kwaliteitsverbetering binnen het eigen team/de afdeling.
- Neemt deel aan projecten.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd en effectief en efficiënt zijn doorgevoerd.

5. Contacten onderhouden

- Vertegenwoordigt het team in interne en in voorkomende gevallen externe werkcontacten.

Resultaat: Voor de functie relevante in- en externe contacten zijn onderhouden.

6. Financiële doelstellingen behalen

- Ondersteunt de hiërarchisch leidinggevende bij het bewaken en realiseren van het budget van de eigen afdeling.

Resultaat: Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat het budget niet is overschreden.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van voorkomende producten binnen de eigen afdeling.
- Kennis van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Kennis van en inzicht in de inrichting van de diverse disciplines van de organisatie.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Leidinggevende en sociale vaardigheden om medewerkers te begeleiden en instrueren.
- Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen de afdeling.

- Proactief en ondernemend in het signaleren en communiceren van consequenties van ontwikkelingen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het onderhouden van contacten met in- en externe contactpersonen.

Functiebeschrijving Leidinggevende C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Leidinggevende C betreft een functie met een operationeel karakter. De Leidinggevende C coördineert en draagt zorg voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team. De Leidinggevende C verricht tevens voorkomende (complexere) werkzaamheden binnen het team/de afdeling.

De Leidinggevende C kan op verschillende plaatsen in de organisatie voorkomen en geeft doorgaans leiding aan medewerkers met hoofdzakelijk een Vmbo+/Mbo werk- en denkniveau. Er wordt (direct en indirect) leiding gegeven aan een kleine tot middelgrote afdeling van homogene samenstelling. De werkzaamheden voorkomend binnen de afdeling zijn routinematig van aard en hebben vaak een dienstverlenend karakter ten behoeve van de interne organisatie.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren en zorg dragen voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team/de afdeling.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Leidinggevende C ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Leidinggevende C geeft operationeel leiding aan de medewerkers van het team.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Werkzaamheden coördineren

- Coördineert de dagelijkse werkzaamheden van het team/de afdeling en begeleidt en instrueert medewerkers. Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.
- Doet voorstellen voor de samenstelling van het team/de afdeling.
- Levert input voor functionerings- en beoordelingsgesprekken.
- Signaleert problemen en knelpunten in de operationele gang van zaken en voert verbeteringen door of doet verbetervoorstellen richting leidinggevende.

Resultaat: Werkzaamheden gecoördineerd, zodanig dat medewerkers zijn begeleid en geïnstrueerd.

2. Operationeel beleid bewaken

- Levert een bijdrage aan het opstellen en uitvoeren van een plan voor het eigen team.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie.

Resultaat: Operationeel beleid bewaakt, zodanig dat tijdig en adequaat een bijdrage is geleverd aan het afdelingsplan en een bijdrage is geleverd aan het uitvoeren van het team- of afdelingsplan conform vastgestelde criteria.

3. Interne bedrijfsvoering coördineren

- Organiseert en bewaakt de uitvoering van overleg- en samenwerkingsvormen binnen het eigen team en neemt hieraan deel.

- Fungeert als aanspreekpunt binnen het team.
- Heeft een signalerende rol naar collega's met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het operationele beleid.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en geeft eventueel toelichting.

Resultaat: Interne bedrijfsvoering gecoördineerd, zodanig dat belanghebbenden tijdig van correcte en relevante informatie zijn voorzien.

4. Contacten onderhouden

- Vertegenwoordigt het team in interne en in voorkomende gevallen externe werkcontacten.

Resultaat: Voor de functie relevante in- en externe contacten zijn onderhouden.

5. Overige werkzaamheden verrichten

- Neemt deel aan projecten.
- Ondersteunt de hiërarchisch leidinggevende bij het bewaken en realiseren van het budget van de eigen afdeling.

Resultaat: Overige werkzaamheden zijn correct en tijdig verricht.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van voorkomende producten binnen de eigen afdeling.
- Kennis van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Kennis van en inzicht in de inrichting van de diverse disciplines van de organisatie.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Leidinggevende en sociale vaardigheden om medewerkers te begeleiden en te instrueren.
- Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen de afdeling.
- Proactief en ondernemend in het signaleren en communiceren van consequenties van ontwikkelingen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het onderhouden van contacten met in- en externe contactpersonen.

Functiebeschrijving Adviseur Marketing

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Adviseur Marketing is een functie met een tactisch karakter en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en realiseren van een toegewezen deelgebied binnen het (strategische) marketing-/productbeleid. De Adviseur Marketing is hierbij verantwoordelijk voor inhoud, kwaliteit en budget. De Adviseur Marketing kan hierbij optreden als projectleider, eventueel van meerdere projectteams waarbij projecten betrekking kunnen hebben op (delen van) de organisatie.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen en realiseren van het tactische marketing-/productbeleid en het leveren van een bijdrage aan de strategische beleidsontwikkeling.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Adviseur Marketing ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Adviseur Marketing geeft functionele leiding aan eventuele projectteams.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Marketing-/productbeleid ontwikkelen

- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van marketing en onderzoekt de wensen van interne en/of externe klanten.
- Vertaalt onderdelen van het strategisch marketing-/productbeleid naar tactisch/operationele deelplannen.
- Vertaalt ontwikkelingen en wensen naar beleidsvoorstellen op het eigen werkgebied en levert input vanuit het eigen werkgebied aan het strategische marketing-/productbeleid.

Resultaat: Marketing-/productbeleid ontwikkeld, zodanig dat beleidsvoorstellen aansluiten bij het strategisch beleid en operationele deelplannen tijdig en conform afspraak zijn ontwikkeld.

2. Marketing-/productbeleid realiseren

- Stelt de jaarplanning, activiteitenplanningen en budget voor het toegewezen deelgebied op en draagt zorg voor afstemming hiervan met betrokken personen en afdelingen.
- Formeert een projectteam en treedt op als projectleider.
- Verricht uitvoerende activiteiten, zoals het maken van communicatie-items, het uitvoeren van benchmarks en het beoordelen van sponsorverzoeken.
- Verstrekt opdrachten aan in- en externe leveranciers, geeft briefings, begeleidt hen bij de uitvoering van activiteiten en bewaakt de kwaliteit.
- Bewaakt de realisatie van de projectplannen voor wat betreft kwaliteit, tijd en budget.
- Evalueert gerealiseerde marketingactiviteiten. Stelt betrokkenen op de hoogte van commerciële resultaten c.q. resultaten van uitgevoerde acties en doet voorstellen voor verbetering.

Resultaat: Marketing-/productbeleid gerealiseerd, zodanig dat projectplannen aansluiten bij het te bereiken doel, uitvoerende taken conform afspraken en kwaliteitseisen zijn uitgevoerd en projectplannen conform planning, ingecalculeerd budget en kwaliteitseisen zijn afgerond.

3. Informatie verstrekken

- Treedt op als aanspreekpunt voor in- en externe betrokkenen.
- Draagt het marketing-/productbeleid uit en draagt zorg voor verankering van het toegewezen deelgebied binnen de organisatie.

Resultaat: Informatie verstrekken, zodanig dat informatie tijdig aan betrokkenen is verstrekt en informatie met betrekking tot het toegewezen deelgebied tijdig bekend is bij belanghebbenden.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van marketingtechnieken.

Vaardigheden

- Analytische vaardigheden voor het signaleren van kansen en het opstellen van beleid.
- Sociale vaardigheden voor het creëren van draagvlak voor beleid en het afstemmen van activiteitenplanningen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het verrichten van uitvoerende activiteiten en het opstellen en verdedigen van beleid.
- Oplettendheid voor het bewaken van de planning en het budget.
- Stressbestendig en flexibel voor het verrichten van diverse werkzaamheden onder tijdsdruk.

Functiebeschrijving Business Developer

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Business Developer richt zich in de kern op het inventariseren, beoordelen en initiëren van business development. Vertaalt inzichten vanuit marktanalyses in voorstellen met betrekking tot concrete producten, diensten en concepten. Converteert onzekere externe (markt-) ontwikkelingen in een concrete (interne) aanpak. Stelt een plan van aanpak en businessplannen op legt deze voor aan management en initieert en draagt bij aan de implementatie om te komen tot rendabele dienstverlening. De functie vraagt een proactieve inzet om businessplannen te initiëren en op te stellen op basis van behoeften en vragen vanuit de organisatie, alsmede op basis van eigen initiatief. Dit vraagt afstemming m.b.t. het opstellen van requirements. Gedurende het business development proces waarborgt de Business Developer de voortgang. Dit alles in overleg met opdrachtgever/leidinggevende en betrokken partijen die periodiek en ad hoc geïnformeerd worden over de voortgang en eventuele consequenties, zodanig dat tijdig (herziene) richting gegeven kan worden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het optimaliseren van bestaande, en het ontwikkelen en realiseren van nieuwe, potentieel rendabele business concepten die aansluiten bij de markt.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Business Developer ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Business Developer geeft functionele leiding aan projectteams.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Ontwikkelingen signaleren en analyseren

- Volgt en analyseert technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen in de markt (o.a. bij doelgroepen en nationale en internationale concurrenten).
- Onderhoudt en beheert een (veelal vakinhoudelijk) netwerk in de markt (zoals met brancheverenigingen), onder andere ten behoeve van het tot stand laten komen van partnerships.
- Signaleert technische en zakelijke mogelijkheden voor de organisatie; vertaalt deze ontwikkelingen naar initiatieven voor het ontwikkelen van commercieel interessante nieuwe concepten, voor het optimaliseren/ verder ontwikkelen van bestaande producten en diensten en voor het aangaan van commercieel interessante partnerships.

Resultaat: Zakelijke en technologische kansen zijn gesignaleerd en geanalyseerd, zodanig dat bruikbare en haalbare ideeën en mogelijkheden voor productontwikkeling en productoptimalisatie zijn ontwikkeld.

2. Businessplannen realiseren

- Vertaalt het initiatief in een businessplan.
- Voert hiertoe overleg met eventuele andere belanghebbenden binnen de organisatie, en betreft hen bij de ontwikkeling van nieuwe formules.

- Werkt het businessplan uit in een plan van aanpak (inclusief exploitatiebudget, investering, advertentiepropositie, de kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria) en zorgt voor accordering van betrokkenen.
- Realiseert het plan van aanpak veelal in projectverband. Vervult hierbij doorgaans de rol van projectleider.
- Gaat, in overleg met de nodige betrokken, eventueel partnerships aan. Benadert potentiële partners, voert onderhandelingen, sluit naar aanleiding hiervan contracten af en implementeert de gemaakte afspraken.

Resultaat: Businessplannen zijn gerealiseerd, zodanig dat de beoogde doelstellingen zijn behaald en er een aantoonbare bijdrage is geleverd aan efficiënte, effectieve, klantgerichte en rendabele formules met een zo hoog mogelijke kwaliteit.

3. Projecten realiseren

- Stelt een plan op conform de binnen de organisatie gehanteerde projectmanagementmethode met daarin de resultaten, de planning, het budget, de kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
- Bepaalt de samenstelling van het projectteam en overlegt de beschikbaarheid van medewerkers met de opdrachtgever/ stakeholders.
- Selecteert de benodigde middelen en leveranciers en voert mede onderhandelingen.
- Controleert de voortgang van het project met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit en de validiteit van de business case en onderhoudt contacten met belanghebbenden.
- Voegt persoonlijke deskundigheid toe aan door projectleden gedefinieerde oplossingen en/ of coacht projectleden ten aanzien van specifieke vakgebieden, daar waar nodig.
- Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen en informeert zo nodig betrokkenen.
- Draagt zorg voor de oplevering van het projectresultaat conform afspraak.
- Vergelijkt de resultaten en het verloop van het project met het plan en evalueert en rapporteert hierover.

Resultaat: Projecten zijn gerealiseerd conform afspraak.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van productontwikkeling met betrekking tot functionaliteiten van cross-/multimedia.
- Kennis van en inzicht in het combineren van business- en technologie denken.
- Kennis van de producten van de organisatie en specifiek cross-/multimedia.
- Kennis van de doelgroepen en mediagedrag van lezers.

Vaardigheden

- Analytisch vermogen voor het volgen en analyseren van ontwikkelingen en het vertalen van deze ontwikkelingen naar businessplannen.
- Plannen en organiseren voor het realiseren van businessplannen en het daartoe leiden van projecten.
- Sociale vaardigheden voor het opbouwen van een netwerk en het aangaan van partnerships.

- Samenwerken bij het realiseren van een businessplan en hierbinnen coachen en begeleiden van medewerkers.
- Communicatieve vaardigheden voor het opstellen van voorstellen en businessplannen.

Functiebeschrijving Data Analyst

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Data Analyst is gericht op het inrichten en beheren van de relevante databases (data warehouse) voor de gehele organisatie. Deze database bevat naast marketinggegevens ook een veelheid aan andere gegevens, waaronder gegevens over verloop van processen, gegenereerde omzetten, provisies et cetera. Naast intern gegenereerde gegevens maakt de functionaris ook gebruik van data verkregen uit externe bronnen. De Data Analyst verricht de werkzaamheden voor meerdere werkmaatschappijen/ interne opdrachtgevers.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan het inzicht in en kennis van business informatie in brede zin, middels het verzamelen en analyseren van gegevens en het rapporteren hierover.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Data Analyst ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Data Analyst geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Gegevens verzamelen en analyses uitvoeren

- Verzamelt en genereert in- en externe gegevens binnen het data warehouse.
- Maakt (bestands)selecties en databewerkingen voor interne opdrachtgevers.
- Bouwt rapportages op basis van de wensen van de interne opdrachtgever; voert hierover waar nodig afstemmingsoverleg.
- Voert (statistische) analyses van de verkregen gegevens uit, zowel binnen het data warehouse als uit externe bronnen; configureert gegevens verkregen uit externe bronnen zodat deze in combinatie met gegevens uit het data warehouse kunnen worden geanalyseerd.
- Stelt analyserapportages op en levert deze uit aan interne opdrachtgevers.

Resultaat: Gegevens verzameld en analyses uitgevoerd, zodanig dat op basis hiervan actuele rapportages tijdig en volledig beschikbaar zijn voor de interne opdrachtgevers.

2. (Werk)processen controleren en verbeteren

- Voert systematische controles uit binnen het data warehouse middels het maken van controle query's; signaleert knelpunten in de inrichting/ het gebruik van de gegevensstructuren en geeft eventueel in overleg met de leidinggevende opdracht tot correctie aan betreffende medewerker.
- Signaleert knelpunten in zowel de eigen werkprocessen als werkprocessen binnen de hele organisatie en levert op basis hiervan input voor de beleidsvorming aan de leidinggevende.
- Levert op verzoek, vanuit de kennis van het data warehouse, input aan de functioneel beheerder en andere belanghebbenden.

Resultaat: (Werk)processen gecontroleerd en verbeterd, zodanig dat knelpunten tijdig en volledig zijn gesignaleerd en kunnen worden opgelost, (werk)processen optimaal verlopen en nieuwe inzichten, aanpak en methoden hierin zijn verwerkt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Kennis van databasebeheer en traffic management.
- Kennis van en inzicht in statistische methoden en technieken.
- Kennis van marketingprincipes en terminologie.
- Kennis van werkprocessen bij interne opdrachtgevers.

Vaardigheden

- Analytisch Vermogen voor het uitvoeren van statistische analyses.
- Klantgerichtheid voor het inspelen op de wensen en behoeften van de interne opdrachtgever en het afstemmen hierover.
- Nauwkeurigheid bij het uitvoeren van systematische controles en het opbouwen van rapportages.
- Integriteit bij het werken met vertrouwelijke informatie.

Functiebeschrijving Medewerker Marketing

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Marketing levert een bijdrage aan het uitvoeren van marketingactiviteiten. De Medewerker Marketing organiseert de eigen werkzaamheden en bewaakt een tijdige uitvoering daarvan. De functionaris stelt hiertoe zelfstandig projectplannen op en draagt zorg voor de uitvoering. Daarnaast signaleert de Medewerker Marketing kansen binnen het eigen werkgebied.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen en realiseren van marketingactiviteiten.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Marketing ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Marketing geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Marketingactiviteiten ontwikkelen

- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van marketing en signaleert kansen.
- Stelt zich op de hoogte van de te realiseren marketingactiviteiten.
- Stelt een planning en een projectplan op.

Resultaat: Marketingactiviteiten ontwikkeld, zodanig dat een helder projectplan is opgesteld dat inspeelt op de recente en relevante ontwikkelingen op het gebied van marketing.

2. Marketingactiviteiten realiseren

- Stemt uit te voeren activiteiten met betrokken personen en afdelingen af. Signaleert problemen en lost deze eventueel op.
- Verricht één of meerdere uitvoerende taken zoals het schrijven van teksten, het initiëren van klantenpanels, het verzamelen van illustratief materiaal en het maken van gegevensselecties, het coördineren van traffic en de opvang van klantreacties.
- Verstrekt in overleg met de leidinggevende opdrachten aan in- en externe leveranciers, begeleidt en instrueert hen bij de uitvoering van activiteiten en bewaakt de kwaliteit.
- Bestelt benodigde materialen.
- Bewaakt budget en planning: signaleert (dreigende) overschrijdingen, onderneemt passende actie of escaleert deze eventueel conform de vastgestelde afspraken.
- Stelt betrokkenen op de hoogte van commerciële resultaten c.q. resultaten van uitgevoerde acties.
- Stelt managementrapportages op en evalueert gerealiseerde marketingactiviteiten.

Resultaat: Marketingactiviteiten gerealiseerd, zodanig dat uitvoerende taken zijn afgestemd en conform afspraken en kwaliteitseisen zijn uitgevoerd, managementrapportages tijdig zijn opgesteld en marketingactiviteiten zijn geëvalueerd.

3. Informatie verstrekken

- Treedt op als aanspreekpunt voor in- en externe betrokkenen.
- Signaleert en meldt knelpunten.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat relevante informatie tijdig aan betrokkenen is verstrekt.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van marketingtechnieken.

Vaardigheden

- Analytische vaardigheden voor het signaleren van kansen en het opstellen van projectplannen.
- Sociale vaardigheden voor het afstemmen met derden en het begeleiden van leveranciers.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het verrichten van uitvoerende activiteiten.
- Oplettendheid voor het bewaken van de planning en het budget.
- Stressbestendig en flexibel voor het verrichten van diverse werkzaamheden onder tijdsdruk.

Functiebeschrijving Projectmanager

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Projectmanager is verantwoordelijk voor het organiseren, uitvoeren en begeleiden van projecten. In deze projecten worden alle aspecten op het gebied van o.a. organisatie, processen, administratie, financiën, informatie en techniek meegenomen. De Projectmanager voert opdrachten uit onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. De Projectmanager is een materiedeskundige en vanuit dit kader belast met het organiseren, uitvoeren en begeleiden van projecten. Projecten worden georganiseerd, uitgevoerd en begeleid die betrekking hebben op de inhoudelijke materie voorkomend binnen de eigen afdeling en/of werkmaatschappij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het organiseren, uitvoeren en begeleiden van projecten conform afgesproken doorlooptijd, budget en oplevercriteria.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Projectmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd en ontvangt functioneel leiding van de opdrachtgever.

De Projectmanager geeft functioneel leiding aan projectleden.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Projecten realiseren

- Analyseert, in de onderzoeksfase van projecten, problemen, wensen en behoeften en vertaalt deze naar een projectopzet waarbij scope en randvoorwaarden zijn aangegeven, inclusief een uitgewerkte business case. Stemt de projectopzet af met de opdrachtgever.
- Stelt een plan op conform de binnen de organisatie gehanteerde projectmanagementmethode met daarin de resultaten, de planning, het budget, de kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
- Bepaalt de samenstelling van de projectorganisatie en overlegt de beschikbaarheid van medewerkers met de opdrachtgever/ stakeholders.
- Selecteert de benodigde middelen en leveranciers en voert mede onderhandelingen.
- Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te peilen en te bespreken.

Resultaat: Projectopdrachten zijn gerealiseerd in een realistisch en gedetailleerd projectplan, waarvoor van betrokkenen goedkeuring is verkregen.

2. Projectteam aansturen

- Draagt zorg voor een betrokken, goed functionerend en geïnformeerd projectteam en lost zo nodig conflicten op. Maakt individuele resultaatafspraken met projectdeelnemers.

- Controleert de voortgang van het project met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit en de validiteit van de business case.
- Voegt persoonlijke deskundigheid toe aan door projectleden gedefinieerde oplossingen en/ of coacht projectleden ten aanzien van specifieke vakgebieden.
- Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen.
- Rapporteert en communiceert de projectstatus aan betrokkenen.

Resultaat: Projectmedewerkers zijn aangestuurd en naar behoefte en noodzaak gecoacht en bijgestuurd. De status van projecten is tijdig en inzichtelijk gecommuniceerd.

3. Projecten afronden

- Draagt zorg voor de oplevering van het projectresultaat conform afspraak.
- Vergelijkt de resultaten en het verloop van het project met het plan en evalueert en rapporteert hierover.

Resultaat: Projecten zijn afgerond conform afspraak.

4. Dienstverlening verbeteren

- Volgt relevante ontwikkelingen binnen het eigen aandachtsgebied en binnen het vakgebied projectmanagement.
- Initieert, vanuit de materiedeskundigheid, verbeteringen in de aansturing en uitvoering van projecten.
- Adviseert het management over de ontwikkeling en vakbekwaamheid van projectleden en adviseert met betrekking tot verbeteringen in richtlijnen, procedures en hulpmiddelen voor projecten en beheer.

Resultaat: Voorstellen zijn gedaan om de werkwijze binnen projecten te optimaliseren en/of in te kunnen spelen op marktontwikkelingen.

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring op het gebied van projectmanagement.
- Kennis van de geldende projectmanagementmethode.
- Kennis van de voorkomende materie binnen de eigen afdeling.
- Kennis van de organisatie, processen en informatiesystemen.

Vaardigheden

- Analytische vaardigheden voor het analyseren van problemen, wensen en behoeften en het vertalen hiervan naar een projectopzet.
- Motiverend en stimulerend vermogen voor het coachen en leidinggeven aan projectleden.
- Schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheid voor het opstellen van een plan/uitwerken van de business case, het rapporteren en het onderhouden van contacten.
- Onderhandelingsvaardigheden en beïnvloedingsvermogen bij het onderhandelen met leveranciers en anderen.
- Plan- en organisatievermogen om een plan/business case op een gestructureerde wijze vorm te geven en uit te voeren.
- Proactief en ondernemend in het signaleren en voorkomen van projectrisico's.
- Samenwerkingsvermogen en tact voor het leiding geven aan en onderdeel uitmaken van een projectorganisatie.

- Stressbestendig en flexibel voor het verrichten van diverse werkzaamheden onder tijdsdruk.

Functiebeschrijving Secretaresse A

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Secretaresse A komt op enkele plekken in de organisatie voor en heeft inzicht in de activiteiten die door een werkmaatschappij worden verricht. De Secretaresse A is verantwoordelijk voor de secretariële, organisatorische en deels inhoudelijke ondersteuning van één of enkele afdelingen en/of management binnen de dagbladuitgeverij.

De Secretaresse A fungeert als aanspreekpunt voor collega's. De functie van Secretaresse A kenmerkt zich door een proactief karakter bij het verrichten van de werkzaamheden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het secretarieel en organisatorisch ondersteunen van één of enkele afdelingen en/of management.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Secretaresse A ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Secretaresse A kan functionele aanwijzingen geven aan collega's.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Correspondentie en stukken opstellen en verwerken

- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers/stukken bij en legt de stukken - deels voorbereid - ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende. Brengt spoedeisende stukken onder de aandacht.
- Handelt minder specifieke aangelegenheden zelfstandig af of doet een voorstel voor afhandeling.
- Rappelleert correspondentie die niet tijdig wordt beantwoord.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van globale aanwijzingen met betrekking tot de inhoud, handelt deze zelfstandig af en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling.

Resultaat: Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt, zodanig dat deze voldoen aan de eisen en correct en tijdig zijn voorgelegd aan de leidinggevende(n) en verstuurd.

2. Overlegmomenten realiseren

- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen en bereidt deze organisatorisch voor.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken en/of te ondernemen acties.
- Notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/of samenvattingen. Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt plannen op.

Resultaat: Overlegmomenten gerealiseerd, zodanig dat overlegmomenten correct en adequaat zijn verlopen en betrokkenen tijdig van de juiste informatie zijn voorzien.

3. Contacten onderhouden

- Treedt op als gastvrouw/ gastheer.
- Handelt diverse complexe zaken met externe contacten af.
- Neemt inkomende telefoongesprekken aan voor de afdeling en handelt deze zoveel mogelijk zelf af (informatie verstrekken, doorverbinden, et cetera).
- Zorgt voor een goed verloop van de interne en externe communicatie door het vastleggen en doorgeven van informatie en afspraken.
- Handelt interne contacten met alle niveaus binnen de organisatie correct af.

Resultaat: Contacten onderhouden, zodanig dat de organisatie op de juiste wijze vertegenwoordigd is conform afspraken.

4. Werkprocessen faciliteren

- Richt (digitale en fysieke) archiefsystemen in en beheert deze.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Houdt enkele administraties c.q. registraties bij.
- Signaleert verbetermogelijkheden in de eigen werkprocessen en voert deze, na overleg met de leidinggevende(n), door; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.
- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie, het bijhouden van losbladige handboeken en dergelijke.

Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat archiefsystemen zijn ingericht en verbeteringsmogelijkheden zijn gesignaleerd aan de leidinggevende(n).

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo+ werk- en denkniveau.
- Kennis van regels en voorschriften.
- Vaktechnische administratieve kennis.
- Kennis van managementondersteunende werkwijzen.
- Kennis van archiverings- en documentatietechnieken.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het overdragen van informatie en het verzorgen van correspondentie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Plan- en organisatievermogen voor het organiseren van het werk binnen de afdeling en het organiseren van bijeenkomsten.
- Tact in de omgang met collega's en klanten.

Functiebeschrijving Secretaresse B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Secretaresse B is verantwoordelijk voor de secretariële en organisatorische ondersteuning van een afdeling en/of management binnen de dagbladuitgeverij. Het gaat hierbij om het verzorgen van uiteenlopende werkzaamheden zoals agendabeheer, communicatie, correspondentie, vergaderingen voorbereiden, informatieverwerking en – beheer en het ontvangen van bezoekers. De functie van Secretaresse B kenmerkt zich door een proactief karakter bij het verrichten van de werkzaamheden.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het secretarieel en organisatorisch ondersteunen van een afdeling en/of management.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Secretaresse B ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Secretaresse B geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Correspondentie en stukken opstellen en verwerken

- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers/ stukken erbij en legt de stukken - met suggesties - ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van aanwijzingen of een onvolledig concept met betrekking tot de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke), legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende en handelt deze verder af.
- Stelt ad hoc specifieke overzichten op.

Resultaat: Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt, zodanig dat correspondentie correct en tijdig is verstuurd en verspreid. Specifieke overzichten zijn tijdig en correct opgesteld.

2. Overlegmomenten realiseren

- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen en bereidt deze organisatorisch voor.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken en/of te ondernemen acties.
- Notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/ of samenvattingen.

Resultaat: Overlegmomenten gerealiseerd, zodanig dat bijeenkomsten en vergaderingen conform afspraak hebben plaatsgevonden.

3. Contacten onderhouden

- Ontvangt en begeleidt bezoekers.
- Neemt inkomende telefoongesprekken aan voor de afdeling en handelt deze zoveel mogelijk zelf af (informatie verstrekken, doorverbinden, et cetera).

- Maakt en agendeert afspraken met in- en externe contacten en attendeert op gemaakte afspraken en/of te ondernemen acties.

Resultaat: Contacten onderhouden, zodanig dat de organisatie op de juiste wijze vertegenwoordigd is conform afspraken.

4. Werkprocessen faciliteren

- Draagt zorg voor beheer van (digitale en fysieke) archiefsystemen.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Signaleert verbeteringen in de eigen werkprocessen en voert deze door eventueel na overleg met de leidinggevende(n); zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.
- Verricht diverse ondersteunende (administratieve) werkzaamheden.

Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat archiefsystemen zijn ingericht en verbeteringsmogelijkheden zijn gesignaleerd aan de leidinggevende(n).

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van en inzicht in relevante vakgebieden voorkomend binnen de afdeling.
- Kennis van organisatorische processen.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

Vaardigheden

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het overdragen van informatie en het verzorgen van correspondentie.
- Accuratesse voor het op de juiste wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.
- Plan- en organisatievermogen voor het organiseren van het werk binnen de afdeling en het organiseren van bijeenkomsten.
- Tact in de omgang met collega's en klanten.

Bijlage 3 Indelingen referentiefuncties

Functiegroepen	Primair Proces					
	Distributie	ICT	Media Producties	Operations	Verkoop / Sales	
	A					
	B					
	C					
	D					
	E	Medewerker Distributie			Medewerker Klantcontact	
	F				Medewerker Telesales	
	G	Transport Planner			Traffic-medewerker ∞ Vormgever B	Medewerker Verkoop
	H		Web/ Devices Beheerder			
I		Web/ Devices Ontwikkelaar	Multimedia Designer	Vormgever A	Account-manager	
J			Media Specialist			
K					Key Account-manager	

		Generiek proces									
		Administratie	Beleid en advies	Controlling en financiële administratie	Facilitair	ICT	Inkoop en contract-beheer	Leidinggevend	Marketing	Projecten	Secretarieel
Functiegroepen	A										
	B										
	C				Medewerker Facilitair B						
	D	Medewerker Administratie B			Telefoniste/ Receptioniste						
	E			Medewerker Financiële Administratie B	Medewerker Facilitair A						
	F	Medewerker Administratie A				ICT Beheerder					Secretaresse B
	G		Stafmedewerker	Medewerker Financiële Administratie A				Leidinggevende C			Secretaresse A
	H					Functioneel Beheerder			Medewerker Marketing		
	I			Medewerker AO/IC		ICT Ontwikkelaar		Leidinggevende B	Data analyst		
	J		Staf- en Beleidsadviseur	Controller		ICT Procesmanager ∞ Informatieconsultant	Contract beheerder ∞ Inkoper		Adviseur Marketing	Projectmanager	
	K							Leidinggevende A	Business Developer		

Bijlage 4 Alternatieve functiebenamingen referentiefuncties

Een aantal referentiefuncties komt binnen de dagbladuitgeverijbedrijven voor onder een andere naam. Onderstaand een overzicht van alternatieve functienamen. Deze lijst is echter niet uitputtend. Het is mogelijk dat organisaties soortgelijke functies onder een naam kennen die hieronder niet genoemd is.

FUNCTIENAMEN

Adviseur Marketing

Accountmanager

Controller

Data Analyst

Functioneel Beheerder

ICT Beheerder

ICT Ontwikkelaar

ICT Procesmanager

Informatieconsultant

Leidinggevende A

Leidinggevende B

Leidinggevende C

Medewerker Administratie A

Medewerker Administratie B

Medewerker AO/IC

Medewerker Facilitair A

Medewerker Facilitair B

Medewerker Financiële administratie A

Medewerker Financiële administratie B

Medewerker Klantcontact

Medewerker Marketing

Medewerker Telesales

Medewerker Verkoop

Media Specialist

ALTERNATIEVE FUNCTIENAMEN

Marketeer, Marketing Consultant, Campagnemanager, Adviseur PR en Sponsoring

Verkoop Adviseur, Media Adviseur

Financial Controller, Business Controller

Marktanalist

Systeembeheerder, (Technisch)

Netwerkbeheerder, (Technisch)

Applicatiebeheerder

Helpdeskmedewerker, Werkplekbeheerder, Operationeel Beheerder, Medewerker

Servicedesk

Programmeur

ICT Consultant

Informatieanalist, Informatiemanager

Manager, Regiomanager, Hoofd

Teamleider, Manager, Chef, Hoofd

Teamleider, Chef, Coördinator

Administratief Medewerker, Medewerker

Personeelsadministratie

Administratief Medewerker

Bedrijfseconomisch Medewerker, Assistent Controller

Medewerker Facilitaire Dienst

Medewerker Facilitaire Ondersteuning,

Medewerker Postkamer

Salarisadministrateur, Administrateur,

Medewerker Debiteurenbeheer

Medewerker Crediteuren, Medewerker

Debiteuren, Medewerker

Salarisadministratie, Medewerker

Grootboek

Baliemedewerker, Medewerker

Abonneeservice, Medewerker Losse

Verkoop, Medewerker Klachtafhandeling

Medewerker PR, Campagne Medewerker

Medewerker Telefonische Acquisitie,

Verkoop Medewerker

Medewerker Sales, Medewerker Verkoop

Binnendienst, Medewerker Ordertaking,

Medewerker Salessupport, Medewerker

Communicatie Binnendienst

Media Concepter

Multimedia Designer
Projectmanager
Secretaresse A

Secretaresse B

Staf- en Beleidsadviseur

Stafmedewerker

Trafficmedewerker

Telefoniste / Receptioniste
Vormgever A

Vormgever B

Web Developer

Projectleider

Directiesecretaresse, Managementassistent,
Officemanager

Managementassistent, Medewerker
Secretariaat, Medewerker Ondersteuning,
Secretarieel Medewerker,
Afdelingssecretaresse

P&O-Adviseur, Kwaliteitsadviseur,
Communicatieadviseur

Beleidsmedewerker, Medewerker
Communicatie, Medewerker Arbo,
Medewerker Milieu, Medewerker P&O

Orderbehandelaar, Medewerker Productie,
Medewerker Ordening

Medewerker Frontoffice, Baliemedewerker
Studiomedewerker, Paginavormgever,
Advertentievormgever

Advertentievormgever

Studiomedewerker, Conceptueel Vormgever

Bijlage 5 Format functiebeschrijving

Onderstaand format dient als voorbeeld voor het opstellen van een functiebeschrijving en volgt de indeling van de referentiefuncties.

1) ALGEMENE KENMERKEN

Deze ruimte kan gebruikt worden om de context waarbinnen de functie werkzaam is te beschrijven of om de contacten die de functie kenmerken te benoemen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Hier wordt kort en krachtig het doel van de functie geformuleerd: waarom heeft de organisatie deze functie nodig, waarom is de functionaris aangenomen?

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

Hier wordt opgenomen van wie de functionaris leiding ontvangt en aan wie eventueel leiding wordt gegeven. Eventueel kan hierbij gebruik worden gemaakt van een organogram.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Welk (deel)resultaat moet bereikt worden

- *Welke processtappen moeten er gezet worden.*
- ...
- ...
- ...

Resultaat: Wat is het uiteindelijke resultaat als een en ander op juiste wijze is uitgevoerd.

2.

-

Resultaat:

3.

-

Resultaat:

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- *Welke kennis benodigd om de functie goed uit te kunnen voeren?*

Vaardigheden

- *Welke vaardigheden zijn nodig om de functie goed uit te kunnen voeren?*

Bijlage 6 Uitleg MNT

In deze bijlage wordt beschreven op welke wijze het waarderen en indelen van functies plaatsvindt. Eerst wordt kort beschreven wat functiewaarderen inhoudt. Daarna wordt de functiewaarderingsmethode die de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf hanteert, toegelicht. Vervolgens wordt ingegaan op het indelingsadvies dat medewerkers krijgen als toelichting op het indelingsbesluit (een besluit dat genomen is door de organisatie voor de betreffende functie die is toegewezen aan de medewerker).

Functiewaarderen algemeen

In iedere organisatie treffen we, afhankelijk van de omvang, een klein of groot aantal functies aan om het doel van de betrokken organisatie te bereiken. Sommige functies zijn eenvoudig, andere zijn complex van aard en vereisen de nodige kennis en ervaring. De vraag is hoe kan worden bepaald welke functie zwaarder is dan de andere en waarom. Waarom wordt de ene functie beter beloond dan de andere? Functiewaardering zorgt voor de onderbouwing van deze 'weging'.

Maar wat is dat functiewaarderen nu precies? Het komt kortweg hier op neer: functiewaardering is het plaatsen van functies in een rangorde ten opzichte van elkaar. Een functiewaarderingssysteem is de methode (de meetlat, een geheel van normen) die wordt toegepast om deze rangorde tot stand te kunnen brengen. De cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf maakt gebruik van de Bakkenistmethode voor functiewaardering. In het vervolg komen we nog uitgebreid terug op hoe de Bakkenistmethode voor functiewaardering werkt.

Door functiewaardering toe te passen wordt de onderlinge verhouding tussen functies bepaald. Aan de hand daarvan wordt bepaald welke functie zwaarder wordt beloond dan een andere functie. De functie wordt daarvoor eerst vastgelegd in een functiebeschrijving; deze wordt gewaardeerd en ingedeeld. Vervolgens wordt de bijbehorende salarisschaal vastgesteld. Deze is terug te vinden in de salaristabel in de cao.

De functiewaarderingsmethode

De functies die in het referentiebestand van de cao zijn opgenomen, zijn gewaardeerd volgens de Bakkenistmethode voor functiewaardering. Om tot een rangorde van functies te komen, bekijkt deze methode iedere functie op circa 100 punten. Deze functiewaarderingsmethode vormt daardoor een verfijnde manier om in te delen. Er zijn immers veel nuances mogelijk. Voor de functies die binnen de Dagbladuitgeverijbedrijven voorkomen, wordt gebruik gemaakt van een afgeleide, eenvoudiger methode: de MNT-methode voor de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf (MNT staat voor Methodische Niveau Toekenning). De circa 100 punten die de methode gebruikt om een functie te waarderen, zijn bij MNT teruggebracht tot negen competentiedomeinen, ook wel functie-eisen genoemd.

De volgende paragraaf behandelt de functie-eisen die de relatieve 'zwaarte' van een functie bepalen. MNT voor de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf bevat de volgende competentiedomeinen of functie-eisen: Kennis, Probleemoplossend, initiërend en organiserend vermogen, Sociale vaardigheden, Risico's, verantwoordelijkheden en invloed, Uitdrukkingsvaardigheid, Motorische vaardigheden, Oplettendheid, Overige functiegebonden competenties en Bezwarende werkomstandigheden.

Bij deze competentiedomeinen horen normteksten. Deze normteksten geven per competentiedomein een toelichting op de onderscheiden niveaus. Bij het indelen wordt per competentiedomein het bijpassende niveau voor de in te delen functie bepaald. Dat wordt ook wel het waarden van functies genoemd (het toekennen van een niveau per competentiedomein).

De negen competentiedomeinen

In deze paragraaf volgt een korte toelichting op de negen competentiedomeinen.

Kennis

Het gaat hier om het weten en kennen van alle gegevens die men nodig heeft om de functie te kunnen vervullen. Het kan gaan om parate kennis, vakkennis, maar ook om kennis van procedures, specifieke wetskennis of specifieke branchekennis.

Probleemoplossend, initiërend en organiserend vermogen

Het probleemoplossend vermogen dat nodig is in de functie staat centraal bij competentiedomein. Welke problemen moet men oplossen? Welke keuzes moet en mag men maken voor het oplossen van die problemen? Zijn daarvoor instructies, richtlijnen of procedures beschreven of zijn slechts hoofd- of beleidslijnen beschikbaar? Kortom: welke beslissingen mag men nemen en welke handelingsvrijheid heeft men bij het oplossen van de problematiek in de functie.

Sociale vaardigheden

Het gaat hierbij om het onderhouden van (interne en externe) contacten. Het niveau van sociale vaardigheden is afhankelijk van de hoeveelheid en intensiteit van die contacten. Het kan gaan om het verstrekken van informatie (een antwoord op een vraag), het voeren van onderhandelingen of het verdedigen van standpunten van de eigen afdeling of organisatie.

Bovendien bestaat Sociale vaardigheden uit het geven van leiding aan anderen.

Leidinggeven is namelijk vooral een kwestie van sociale vaardigheden. U kunt hierbij denken aan invoelend vermogen, het stimuleren en motiveren van anderen, maar ook aan het uitoefenen van gezag en het beheersen van conflictsituaties.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

Eenzijds bestaat dit onderdeel uit het afbreukrisico dat een functie met zich meebrengt. Hoeveel schade kan de functionaris ('gewoon', door het werk uit te voeren) aan de organisatie berokkenen? Het gaat om zowel materiële (financiële) als immateriële zaken (schade berokkenen aan het imago van de organisatie).

Ten tweede bestaat deze functie-eis uit de verantwoordelijkheid voor het leveren van kwaliteit, voor het realiseren van doelstellingen of voor het afweten van offers en resultaten (onder meer in financiële zin).

Invloed heeft tot slot betrekking op de invloed die wordt uitgeoefend op het beleid van de organisatie en het instrumentarium (marketing, personeel, financieel) dat moet worden ingezet om de organisatiedoelstellingen te kunnen bereiken.

Uitdrukkingsvaardigheid

De functie-eis Uitdrukkingsvaardigheid heeft betrekking op communicatieve vaardigheden, zowel mondelinge als schriftelijke. Lastige onderwerpen en een grote diversiteit aan

doelgroepen leiden tot een hoger niveau van uitdrukkingsvaardigheid. Non-verbale communicatie kan ook deel uitmaken van Uitdrukkingsvaardigheid.

Motorische vaardigheden

Het gaat bij deze functie-eis om de vereiste fijn-motorische lichaamsbewegingen beheerst uit te voeren. Het gaat dan om de complexiteit van de bewegingen en om de eisen die aan de beweging worden gesteld. Hoe snel, of hoe nauwkeurig moet de beweging zijn? Dit wordt onder meer bepaald door de consequenties (zoals schade, letsel en efficiency verlies) die deze hebben, wanneer hieraan niet wordt voldaan. De beheersing van de elementaire bewegingen als lopen, zitten, staan wordt op deze functie-eis niet gewaardeerd. Het gaat hier om de functionele bewegingsvaardigheid die nodig is: zonder deze geoefende bewegingsvaardigheid zou de functionaris de werkzaamheden niet uit kunnen voeren.

Oplettendheid

Het gaat hierbij om de diversiteit van werkzaamheden waarop tegelijkertijd moet worden gelet. Zowel routinematige, monotone werkzaamheden (steeds hetzelfde), als steeds afwisselende situaties (hectisch, heterogeen), waarbij het van belang is dat niets over het hoofd wordt gezien worden hierin meegenomen.

Overige functiegebonden competenties

Hierbij gaat het om een combinatie van specifieke functiekenmerken:

- volharding en doorzettingsvermogen (bijvoorbeeld bij het bewerkstelligen van veranderingen).
- ordelijk, systematisch en hygiënisch werken.
- integriteit en het omgaan met vertrouwelijke gegevens .
- representativiteit (ook klantvriendelijkheid).
- gevoel voor materiaal, machines en apparatuur (bijvoorbeeld een kok die moet proeven of het eten op smaak is of een technisch specialist die aan het gezoem van een elektromotor hoort waar de storing dreigt; over het algemeen niet van toepassing voor de beroepsgroep binnen het dagbladuitgeverijbedrijf).
- psychische belasting (stress, tegen deadlines aan werken).

Bezwarende werkomstandigheden

Het gaat hierbij om bezwarende werkomstandigheden als fysieke belasting (tillen, sjouwen, veel lopen en staan). Het gaat ook om werkomstandigheden zoals lawaai, trillingen, kou en warmte, stank van gassen of dampen, et cetera of het risico dat persoonlijk lichamelijk letsel wordt opgelopen. Ook deze elementen maken gebruikelijk geen onderdeel uit van functies binnen het dagbladuitgeverijbedrijf.

Het functie-eisenpatroon

Per competentiedomein wordt een beperkt aantal niveaus met normteksten onderscheiden: voor de meest niveaubepalende competentiedomeinen Kennis, Probleemoplossend, initiërend en organiserend vermogen, Sociale vaardigheden, Risico's, verantwoordelijkheden en invloed loopt dit van A tot en met J. Voor de andere competentiedomeinen Uitdrukkingsvaardigheid, Motorische vaardigheden, Oplettendheid, Overige functiegebonden competenties en Bezwarende werkomstandigheden loopt dit van A tot en met G of H. De zwaarte van elk niveau wordt aangeduid met een lettercode, waarbij de A het 'lichtst' is en bijvoorbeeld de J respectievelijk G of H het 'zwaarst'. Een functie-eisenpatroon is een combinatie van de toegekende letter- of niveauscores (op basis van de normteksten) aan de negen competentiedomeinen.

Er zijn twee mogelijkheden om een functie te waarderen.

1. Wanneer het een functiebeschrijving uit het functieboek is, hoeft de functie feitelijk niet meer te worden gewaardeerd. Deze is al gewaardeerd en ingedeeld in een functiegroep.
2. Wanneer er aan een functiebeschrijving uit het referentiebestand enkele taken zijn toegevoegd of juist weggelaten of er is een geheel nieuwe functie beschreven dan wordt deze gewaardeerd en ingedeeld door de MNT-methode. MNT wordt toegepast door middel van een webbased applicatie, MNT Online. Door toepassing van deze methode wordt aan elk competentiedomein een waarderingsniveau toegekend en met een lettercode ingevoerd in MNT Online. MNT Online zoekt op basis van deze combinatie van letters (functie-eisenniveaus) de beste passende indeling voor de functie.

Indelingsadvies

Wanneer een functie is gewaardeerd en ingedeeld met de MNT-methode wordt deze indeling voorzien van een indelingsadvies. Dit is een uitleg voor de medewerker, waarin wordt aangegeven waarom de functie in een bepaalde functiegroep wordt ingedeeld. In het indelingsadvies is terug te vinden wat het functie-eisenpatroon (lettercodes voor de verschillende competentiedomeinen) en de indeling in de functiegroep is voor de functie die door de medewerker wordt vervuld. Ook is het functie-eisenpatroon en de indeling weergegeven van de best vergelijkbare functie uit het functieboek van de cao voor het Dagbladuitgeverijbedrijf.

Aangegeven wordt waarom de vergelijkbare functie overeenkomt met de functie van de medewerker. Daarnaast worden eventuele verschillen met de vergelijkbare functie toegelicht en wat deze betekenen voor een eventueel verschil in waardering op de verschillende competentiedomeinen. In een conclusie wordt aangegeven tot welke indeling de waardering heeft geleid.