



Functiehandboek voor het Dagbladuitgeverijbedrijf

1 maart 2023

1. Inhoudsopgave

2. INLEIDING	3
3. UITGANGSPUNTEN	6
4. HET CAO REFERENTIEGEBOUW (FUNCTIEMATRIX)	10
5. TOEPASSING REFERENTIEGEBOUW (BINNEN ORGANISATIES)	12
BIJLAGE 1 REFERENTIEGEBOUW (OF FUNCTIEMATRIX)	15
BIJLAGE 2 FUNCTIEBOEK	17
PRIMAIR PROCES	17
<i>Functiebeschrijving Medewerker Distributie</i>	<i>18</i>
<i>Functiebeschrijving Transport Planner</i>	<i>20</i>
<i>Functiebeschrijving Web/Devices Beheerder</i>	<i>22</i>
<i>Functiebeschrijving Web/Devices Ontwikkelaar A en B</i>	<i>24</i>
<i>Functiebeschrijving Multimedia Specialist A en B</i>	<i>26</i>
<i>Functiebeschrijving Multimedia Designer A en B</i>	<i>29</i>
<i>Functiebeschrijving Traffic Medewerker</i>	<i>31</i>
<i>Functiebeschrijving Vormgever A en B</i>	<i>33</i>
<i>Functiebeschrijving Accountmanager A, B en C</i>	<i>36</i>
<i>Functiebeschrijving Key Accountmanager</i>	<i>40</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Klantcontact</i>	<i>43</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Telesales</i>	<i>45</i>
<i>Functiebeschrijving Inside Sales Medewerker</i>	<i>47</i>
GENERIEK	49
<i>Functiebeschrijving Medewerker Administratie A en B</i>	<i>50</i>
<i>Functiebeschrijving Staf- en Beleidsadviseur A, B en C</i>	<i>52</i>
<i>Functiebeschrijving Stafmedewerker</i>	<i>56</i>
<i>Functiebeschrijving Financial Controller</i>	<i>58</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker AO/IC</i>	<i>60</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Financiële administratie A en B</i>	<i>62</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Facilitair A en B</i>	<i>64</i>
<i>Functiebeschrijving Telefoniste/ Receptioniste</i>	<i>66</i>
<i>Functiebeschrijving Functioneel Beheerder</i>	<i>68</i>
<i>Functiebeschrijving ICT Beheerder</i>	<i>70</i>
<i>Functiebeschrijving ICT Ontwikkelaar A en B</i>	<i>72</i>
<i>Functiebeschrijving ICT Procesmanager</i>	<i>74</i>
<i>Functiebeschrijving Contractbeheerder</i>	<i>79</i>
<i>Functiebeschrijving Inkoper A, B en C</i>	<i>81</i>
<i>Functiebeschrijving Leidinggevende A, B en C</i>	<i>84</i>
<i>Functiebeschrijving Marketeer A, B en C</i>	<i>88</i>
<i>Functiebeschrijving Business Developer</i>	<i>92</i>
<i>Functiebeschrijving Data Analist A, B en C</i>	<i>95</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Marketing</i>	<i>99</i>
<i>Functiebeschrijving Projectmanager A en B</i>	<i>101</i>
<i>Functiebeschrijving Medewerker Management Support A en B</i>	<i>105</i>
BIJLAGE 3 INDELINGEN REFERENTIEFUNCTIES	109
BIJLAGE 4 ALTERNIEVE FUNCTIEBENAMINGEN REFERENTIEFUNCTIES	111
BIJLAGE 5 FORMAT FUNCTIEBESCHRIJVING	113
BIJLAGE 6 UITLEG MNT	114

2. Inleiding

Voor u ligt het Functiehandboek behorende bij het functie- of referentiegebouw voor de functiegroep Dagbladuitgeverijbedrijf. Dit functiehandboek is in 2023 vernieuwd en tot stand gekomen in overleg met de werkgevers- en werknemersorganisatie. In het voorliggende document wordt uitgelegd wat een referentiegebouw 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 referentiegebouw 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 60 referentiefuncties ten behoeve van de functiegroep 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 functieniveaugroepen/salarisschalen van de functiegroep 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, Operations en Distributie. Deze functiefamilies vallen onder het 'primaire proces'. Dat betreft die functie(familie)s die specifiek zijn voor de dagbladuitgeverijbedrijven. De functiefamilies Leiding, Projecten, Management Support, 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.

Referentiegebouw (of functiematrix)

Het geheel van referentiefuncties, verdeeld in functiefamilies en functieniveaugroepen, die behoren bij de functiegroep Dagbladuitgeverijbedrijf.

Functieniveaugroep

Clustering van functies van een ongeveer gelijke zwaarte in een functieniveaugroep. Het referentiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven kent elf functieniveaugroepen, A tot en met K met elk een gelijknamige salarisschaal.

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 opgenomen in het referentiegebouw die bij de cao hoort.

3. Uitgangspunten

Dit functiehandboek is een gewijzigde versie van het Functiehandboek cao Dagbladuitgeverijbedrijf uit 2012. Ten opzichte van het Functiehandboek uit 2012 heeft een aantal wijzigingen plaatsgevonden voor wat betreft de functiebeschrijvingen. De functiewaarderingsmethodiek, de functiegroepenstructuur en de functieniveaugroepindelingen zijn ongewijzigd gebleven. Wijzigingen in de functiewaarderingen zijn zoveel mogelijk beperkt.

Welke wijzigingen zijn doorgevoerd in dit functiehandboek? Ten eerste zijn de functiebeschrijvingen in het voorliggende functieboek getoetst op de ontwikkelingen binnen de sector in de afgelopen jaren. Termen of begrippen die niet meer gangbaar zijn in de sector zijn gewijzigd.

Daarnaast zijn digitale ontwikkelingen en ontwikkelingen in de wijze van organiseren en werken verwerkt in dit functiehandboek, bijvoorbeeld door er nieuwe functies aan toe te voegen, zoals Multimediasspecialist of Product Owner.

In dit functiehandboek zijn ook meer functies geplaatst in een reeks van meerdere niveaus, meer dan in het vorige functiehandboek. Als er sprake is van een functiereeks in niveaus (A, B en/of C) dan is er een functiedifferentiatiematrix met onderscheidende factoren per niveau toegevoegd aan deze reeks.

Niet alle functies op alle voorkomende niveaus (in elke functiegroep) zijn beschreven. Het functiehandboek kent een aantal zogenaamde referentiefuncties. 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 altijd opgenomen in het functiehandboek. 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.

Een overzicht van de functies uit het Functiehandboek 2012 ten opzichte van het Functiehandboek 2023 treft u op de volgende pagina aan.

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 vergelijking op taken met een van de referentiefuncties uit het referentiegebouw of door MNT (Methodische Niveautoekenning) toe te passen. MNT is een methode voor vergelijkend indelen die is afgeleid van de analytische Bakkenistmethode en gemakkelijker zelf is toe te passen.

REFERENTIEBESTAND CAO DAGBLADUITGEVERIJBEDRIJVEN d.d. maart 2023

Oude referentiefunctie	FG	Nieuwe referentiefunctie	FG	Status
PRIMAIR PROCES				
Distributie				
Medewerker Distributie	E	Medewerker Distributie	E	Ongewijzigd
Transportplanner	F	Transportplanner	F	Ongewijzigd
ICT				
Mediaproducties (inclusief ICT)				
Web-/Devices Beheerder	H	Web-/Devices Beheerder	H	Licht gewijzigd
Web-/Devices Ontwikkelaar	I	Web-/Devices Ontwikkelaar B	I	Licht gewijzigd
	J	Web-/Devices Ontwikkelaar A	J	Nieuw
	I	Multimedia Designer B	I	Nieuw
	J	Multimedia Designer A	J	Nieuw
Multimedia Specialist	J	Multimedia Specialist B	J	Licht gewijzigd
		Multimedia Specialist A	K	Nieuw
Operations				
Vormgever	G	Vormgever B	G	Licht gewijzigd
		Vormgever A	I	Nieuw
		Art Director	K	Nieuw
Verkoop/Sales				
Medewerker Klantcontact	E	Medewerker Klantcontact	E	Ongewijzigd
Medewerker Telesales	F	Medewerker Telesales	F	Ongewijzigd
Traffic Medewerker	G	Traffic Medewerker	G	Licht gewijzigd
Medewerker Verkoop	G	Inside Sales Medewerker	G	Licht gewijzigd
		Accountmanager C	H	Nieuw
Accountmanager	I	Accountmanager B	I	Licht gewijzigd
		Accountmanager A	J	Nieuw
Key Accountmanager	K	Key Accountmanager	K	Licht gewijzigd
		Salesmanager	K	Nieuw
GENERIEK PROCES				
Administratie				
Medewerker Administratie A	F	Medewerker Administratie A	F	Licht gewijzigd
Medewerker Administratie B	D	Medewerker Administratie B	D	Licht gewijzigd
Beleid en advies				

Stafmedewerker	G	Stafmedewerker	G	Ongewijzigd
		Staf- en Beleidsadviseur C	I	Nieuw
Staf- en Beleidsadviseur	J	Staf- en Beleidsadviseur B	J	Licht gewijzigd
		Staf- en Beleidsadviseur A	K	Nieuw
Controlling en Financiële Administratie		Controlling en Financiële Administratie		
Medewerker Financiële Administratie B	E	Medewerker Financiële Administratie B	E	Licht gewijzigd
Medewerker Financiële Administratie A	G	Medewerker Financiële Administratie A	G	Licht gewijzigd
Medewerker AO/IC	I	Medewerker AO/IC	I	Ongewijzigd
Controller	J	Financial Controller	J	Licht gewijzigd
Facilitair		Facilitair		
Medewerker Facilitair B	C	Medewerker Facilitair B	C	Licht gewijzigd
Medewerker Facilitair A	E	Medewerker Facilitair A	E	Licht gewijzigd
Telefoniste/Receptioniste	D	Telefoniste/Receptioniste	D	Ongewijzigd
ICT		ICT		
ICT Beheerder	F	ICT Beheerder	F	Licht gewijzigd
Functioneel Beheerder	H	Functioneel Beheerder	I	Gewijzigd
ICT Ontwikkelaar	I	ICT Ontwikkelaar B	I	Licht gewijzigd
		ICT Ontwikkelaar A	J	Nieuw
ICT Procesmanager	J	ICT Procesmanager	J	Ongewijzigd
Informatieconsultant	J	Informatieconsultant	J	Ongewijzigd
		Product Owner	J	Nieuw
Inkoop en Contractbeheer		Inkoop en Contractbeheer		
		Inkoper C	I	Nieuw
Inkoper	J	Inkoper B	J	Licht gewijzigd
		Inkoper A	K	Nieuw
Contractbeheerder	J	Contractbeheerder	J	Ongewijzigd
Leiding		Leiding		
Leidinggevende C	G	Leidinggevende C	G	Licht gewijzigd
Leidinggevende B	I	Leidinggevende B	I	Licht gewijzigd
Leidinggevende A	K	Leidinggevende A	K	Licht gewijzigd
Marketing		Marketing		
Medewerker Marketing	H	Medewerker Marketing	H	Ongewijzigd

Data Analist	I	Data Analist C	I	Licht gewijzigd
		Data Analist B	J	Nieuw
		Data Analist A	K	Nieuw
		Marketeer C	I	Nieuw
Adviseur Marketing	J	Marketeer B	J	Licht gewijzigd
		Marketeer A	K	Nieuw
Business Developer	K	Business Developer	K	Ongewijzigd
Projecten		Projecten		
Projectmanager	J	Projectmanager B	J	Licht gewijzigd
		Projectmanager A	K	Licht gewijzigd
Secretarieel		Management Support		
Secretaresse B	F	Medewerker Management Support B	F	Licht gewijzigd
Secretaresse A	G	Medewerker Management Support A	G	Licht gewijzigd

A, B en/of C functies kennen een matrix met niveau differentiërende factoren.

4. Het cao referentiegebouw (functiematrix)

Een referentiegebouw 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' referentiegebouw 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 referentiegebouw opgenomen functies moeten kunnen herkennen. Dergelijke functies worden ook wel referentiefuncties genoemd.

Voor de sector Dagbladuitgeverijbedrijven zijn na een uitgebreide inventarisatie de 42 referentiefuncties uit het Functiehandboek van 2012 aangevuld met 18 nieuwe functies, die tezamen 60 binnen de sector veel voorkomende en herkenbare functies vormen. 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 functieniveaugroepen. Aan deze functieniveaugroepen 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 60 referentiefuncties uit het referentiegebouw 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 functieniveaugroep geclusterd. Het referentiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven kent elf functieniveaugroepen, A tot en met K.

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 functieniveaugroep is het referentiegebouw voor de Dagbladuitgeverijbedrijven gereed. Het referentiegebouw zoals deze onderdeel uitmaakt van de cao is opgenomen in bijlage 2.

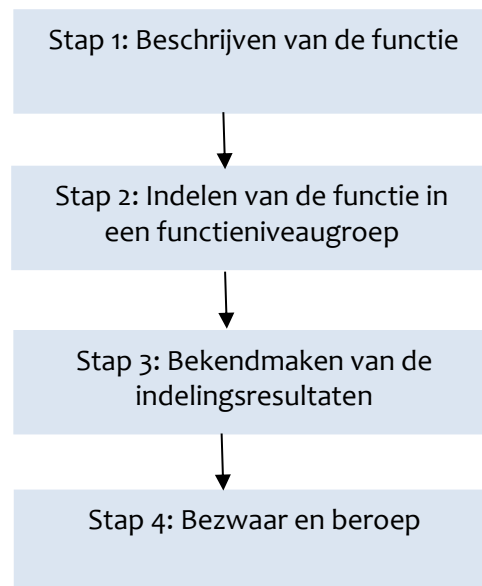
Onderhoud

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. De laatste actualisatie van de referentiefuncties heeft plaatsgevonden in 2023.

5. Toepassing referentiegebouw (binnen organisaties)

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

Het onderstaande processchema geeft de stappen weer die moeten worden gezet om het referentiegebouw 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 referentiegebouw. Immers, niet elke organisatie zal de functies op exact dezelfde wijze hebben ingericht. Het referentiegebouw uit het functiehandboek is dus niet het verplichte referentiegebouw dat organisaties aan moeten houden. Organisaties dienen wel jaarlijks hun eigen functies ten opzichte van het referentiegebouw te toetsen op juistheid in indeling.

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 functieniveaugroep 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, dat 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 functieniveaugroep van het referentiegebouw. Organisaties kunnen hun eigen functies waarderen en indelen door deze te vergelijken met een referentiefunctie. Dat kan op basis van taakvergelijking of door vergelijking op basis van functie-eisen (MNT). 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 maakt daarover afspraken 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 referentiegebouw

Stel, een functie is beschreven en komt inhoudelijk precies overeen met een referentiefunctie uit het referentiegebouw. Ook de niveaukenmerken 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 referentiegebouw 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 referentiegebouw

Stel nu dat een functie is beschreven en inhoudelijk niet overeenkomt met een van de referentiefuncties uit het referentiegebouw. En ook de niveaukenmerken 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 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 functieniveaugroep 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 functieniveaugroep 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 waarderen en indelen van functies kan immers niet worden uitgesloten.

De interne procedure ten aanzien van bezwaar wordt overgelaten aan de organisatie die in overleg met de Ondernemingsraad de procedure vaststelt. De procedure voldoet minimaal aan de volgende uitgangspunten:

- Voorafgaand aan de formele bezwarenprocedure vindt een fase van toelichting of toelichtende gesprekken plaats. Dit overleg (met de betreffende medewerker, diens leidinggevenden, de HR adviseur en / of de (externe) functie-analist) kan de bezwaren wegnemen.
- Een medewerker die bezwaar wil maken doet dat schriftelijk en gemotiveerd binnen een daartoe gestelde termijn na de datum van het (laatst) gevoerde toelichtende gesprek bij een interne bezwaarcommissie.
- Een interne bezwaarcommissie is samengesteld uit een gelijke vertegenwoordiging van werkgever en werknemers en een gezamenlijk gekozen voorzitter.
- De interne bezwarencommissie heeft tot taak de door medewerkers bij haar ingediende bezwaren te behandelen door het toetsen van de zorgvuldigheid van de procedure van beschrijven, analyseren en waarderen.
- Bezwaren tegen de inhoud van de functiebeschrijving worden niet in behandeling genomen maar terugverwezen naar de interne organisatie.
- Bezwaren tegen de indeling van een functie worden getoetst door gebruik te maken van de indeling van de functiebeschrijvingen zoals deze zijn neergelegd in het cao-referentiebestand.
- De interne bezwarencommissie krijgt de beschikking over alle relevante stukken, behorende bij het bezwaar en die van belang zijn voor hun oordeelsvorming.
- De interne bezwarencommissie adviseert de werkgever over het al dan niet gegrond zijn van het bezwaar (een zwaarwegend advies).
- De werkgever neemt na ontvangst van het advies een beslissing.

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 Uitgeverijbedrijf.

Bijlage 1 Referentiegebouw (of functiematrix)

Primair Proces		Generiek	
Functiefamilie	Referentiefuncties	Functiefamilie	Referentiefuncties
<i>Distributie</i>	Medewerker Distributie	<i>Administratie</i>	Medewerker Administratie A
	Transport Planner		Medewerker Administratie B
<i>Media Producties</i>	Web/Devices Beheerder	<i>Beleid en Advies</i>	Staf- en Beleidsadviseur A
	Web/Devices Ontwikkelaar A		Staf- en Beleidsadviseur B
	Web/Devices Ontwikkelaar B		Staf- en Beleidsadviseur C
	Multimedia Designer A	<i>Controlling en financiële administratie</i>	Stafmedewerker
	Multimedia Designer B		Financial Controller
	Multimedia Specialist A		Medewerker AO / IC
	Multimedia Specialist B		Medewerker Financiële administratie A
<i>Operations</i>	Trafficmedewerker	<i>Facilitair</i>	Medewerker Financiële administratie B
	Vormgever A		Medewerker Facilitair A
	Vormgever B		Medewerker Facilitair B
	Art Director		Telefoniste / Receptioniste
<i>Verkoop / sales</i>		<i>ICT</i>	Functioneel Beheerder
	Accountmanager A		ICT Beheerder
	Accountmanager B		ICT Ontwikkelaar A
	Accountmanager C		ICT Ontwikkelaar B
	Key Accountmanager		ICT Procesmanager
	Medewerker Klantcontact		Informatieconsultant
	Medewerker Telesales		Prouct Owner
	Medewerker Verkoop	<i>Inkoop en Contractbeheer</i>	Contractbeheerder
	Inside Sales Medewerker		Inkoper A
			Inkoper B
			Inkoper C
	<i>Leidinggevend</i>	Leidinggevende A	
		Leidinggevende B	
		Leidinggevende C	

		<i>Marketing</i>	Medewerker Marketing
			Business Developer
			Data analyst A
			Data analyst B
			Data analyst C
			Marketeer A
			Marketeer B
			Marketeer C
		<i>Projecten</i>	Projectmanager A
			Projectmanager B
		<i>Secretarieel</i>	Medewerker Management Support A
			Medewerker Management Support B

Bijlage 2 Functieboek

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.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Content beheren

- Onderzoekt de ontwikkelingen van relevante (interactieve) technologieën en adviseert de betreffende managers over de mogelijkheden hieromtrent.
- Houdt zich op de hoogte van relevante (marketing)data en de customer journey.
- 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 toegepaste softwareapplicaties.

Vaardigheden

- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse 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 A en B

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. De functie kan in zowel als front-end als back end vorm voorkomen.

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.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Functioneel ontwerp naar technisch ontwerp vertalen

- Analyseert het functioneel of grafisch ontwerp.
- Vertaalt het functioneel of grafisch ontwerp naar een technisch ontwerp.
- Ontwikkelt een use case op basis waarvan de werking van de (web)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

- Onderzoekt 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.
- Levert een bijdrage aan het uitvoeren van de technische test.
- Meldt en bespreekt de resultaten met de Projectmanager.

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.

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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Web/Devices Ontwikkelaar B	Web/Devices Ontwikkelaar A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diepgaande kennis van relevante technologieën. - Kennis van de ontwikkelingen en producten van de organisatie. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diepgaande kennis van en ervaring met relevante technologieën. - Kennis van de ontwikkelingen en producten van de organisatie.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoekt en stelt vast met welke technologieën de (web)applicatie gebouwd kan worden. - Voert de technische tests uit. - Bespreekt grafische knelpunten met bijvoorbeeld de Designer Digitale Media. - Repareert technische en/of functionele onvolkomenheden. - Geeft gevraagd en ongevraagd advies over de gevolgen en mogelijkheden voor het bouwen van (web)applicaties. 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoekt en stelt vast met welke technologieën de (web)applicatie gebouwd kan worden. - Ontwikkelt en voert de technische tests uit. - Doet voorstellen voor grafische knelpunten en adviseert bijvoorbeeld de Designer Digitale Media. - Repareert technische en/of functionele onvolkomenheden: signaleert structurele knelpunten en initieert en voert hiervoor aanpassingen uit. - Geeft gevraagd en ongevraagd advies over de gevolgen en mogelijkheden voor het bouwen van (web)applicaties en levert input aan de leidinggevende voor het beleid van het onderdeel. - Doet voorstellen voor innovatie en realiseert dit na goedkeuring.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een deel van de organisatie en zijn bij te sturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een deel van de organisatie en zijn alleen in de verdere uitvoering bij te sturen.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt deel aan (afdelingsoverstijgende) projecten. - Onderhoudt een eigen relevant netwerk. 	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt deel aan (afdelingsoverstijgende) projecten. - Onderhoudt een eigen relevant netwerk.

Functiebeschrijving Multimedia Specialist A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Multimedia Specialist is de specialist van de totale portfolio van multi- en crossmediale oplossingen. Extern wordt de complexiteit van de projecten bepaald door de grootte van de klanten van de dagbladuitgeverij, de organisatie- en beslissingsstructuur en de communicatieproblemen. 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 erom dat de Multimedia 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 Multimedia Specialist ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Multimedia Specialist geeft functioneel leiding aan projectleden.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Klanten adviseren

- Initieert, werkt uit en coördineert, op basis van de communicatiebehoefte van de (online) 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 (online) adverteerders.
- Vormt het centrale aanspreekpunt voor de (online) 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 (online) 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 (online) 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 planning en budget.
- Draagt op proactieve wijze zorg voor coördinatie en uitvoering van de uit het projectplan voortvloeiende activiteiten.

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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Multimedia Specialist B	Multimedia Specialist A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van merk- en marketingstrategieën en communicatietrajecten. - Kennis van de (on)mogelijkheden van de verschillende mediumtypen van de afdeling. - Kennis ten aanzien van online technieken. - Kennis van projectmanagementtechnieken. 	<p>Wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van merk- en marketingstrategieën en communicatietrajecten. - Kennis van de (on)mogelijkheden van de verschillende mediumtypen van de afdeling. - Kennis ten aanzien van online technieken. - Kennis van projectmanagementtechnieken.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt binnen de projecten zelfstandig tactische beslissingen en bereidt strategische beslissingen voor. - Is verantwoordelijk voor de kostenbeheersing binnen de uitvoering van het commerciële project. - Behandelt klanten die vaak behoren tot de kleinere tot middelgrote klanten van de dagbladuitgeverij, een redelijk eenvoudige organisatie- en beslissingsstructuur kennen en over het algemeen communicatieproblemen hebben, waarbij de uitvoering van conceptuele oplossingen voorop staat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt binnen de projecten zelfstandig tactische en strategische beslissingen. - Is verantwoordelijk voor de kostenbeheersing binnen de uitvoering van het commerciële project. - Behandelt klanten die vaak behoren tot de middelgrote tot grote klanten van de dagbladuitgeverij, een redelijk complexe organisatie- en beslissingsstructuur kennen en over het algemeen communicatieproblemen hebben, waarbij visievorming en de uitvoering van conceptuele oplossingen voorop staat.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Begeleidt complexe multi- en crossmediale projecten met een gemiddeld tot hoog afbreukrisico. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe, specialistische en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Begeleidt complexe multi- en crossmediale projecten met een zeer hoog afbreukrisico. - Voorstellen hebben grote impact op (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling en een deel van de organisatie.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Leidt (afdelingsoverstijgende) projecten. - Onderhoudt een netwerk en bouwt een eigen relevant netwerk op. - Vertegenwoordigt het team/de afdeling in interne en in externe bijeenkomsten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leidt afdelingsoverstijgende multidisciplinaire projecten. - Onderhoudt een netwerk en bouwt een eigen relevant netwerk op. - Gaat zo nodig samenwerkingsverbanden aan. - Vertegenwoordigt het team/de afdeling en de organisatie in interne en in externe bijeenkomsten.

Functiebeschrijving Multimedia Designer A en B

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 kan vanuit de expertise aanwijzingen aan anderen geven.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Crossmedia concepten ontwikkelen en vormgeven

- Ontwikkelt 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.
- Levert een bijdrage aan een correcte archivering om een vloeiende uitvoering van de opdracht te bewerkstelligen.
- Volgt trends en ontwikkelingen op het gebied van design.
- Vergaart kennis en inzicht met betrekking tot de ontwikkeling van relevante grafische programma's.

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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Multimedia Designer B	Multimedia Designer A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt een visuele identiteit voor crossmedia concepten. - Ondersteunt collega's bij de implementatie van het grafische werk. - Informeert belanghebbenden over trends en toekomstige mogelijkheden op grafisch gebied. - Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt en bepaalt een visuele identiteit voor crossmedia concepten. - Begeleidt collega's bij de implementatie van het grafische werk. - Informeert en adviseert belanghebbenden over trends en toekomstige mogelijkheden op grafisch gebied. - Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende of handelt deze waar mogelijk zelfstandig af. - Is verantwoordelijk voor een correcte archivering om een vloeiende uitvoering van de opdracht te bewerkstelligen.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe, vakspecialistische en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Vertegenwoordigt het eigen team/ de afdeling in interne en in externe bijeenkomsten. - Onderhoudt en bouwt een eigen relevant netwerk op. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertegenwoordigt het eigen team/ de afdeling in interne en in externe bijeenkomsten. - Onderhoudt en bouwt een eigen relevant netwerk op.

Functiebeschrijving Traffic Medewerker

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Traffic Medewerker voert ondersteunende werkzaamheden uit, onder andere binnen het plaatsingsproces van (crossmediale, digitale) advertenties en campagnes. Hiertoe stemt de Traffic Medewerker 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 Traffic Medewerker ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

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 telefonisch en per mail.
- 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 telefonisch, online en per mail informatie over aanlevering van het (digitale) advertentiemateriaal.
- Bewaakt het proces van aanlevering en beoordeelt en controleert het aangeleverde (digitale) materiaal op volledigheid en juistheid.
- Zorgt voor de digitalisatie van materiaal.
- Koppelt digitaal materiaal aan de order in de database en boekt de gegevens in, in de daarvoor bestemde geautomatiseerde systemen.
- Controleert of (digitaal) materiaal tijdig wordt verwerkt, signaleert achterstanden en communiceert deze naar de leidinggevende.
- Stelt de klant op de hoogte van de start van de (online) 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 eindevaluatie van de (online) campagne.

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

3. (Online) 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.
- Verstuurt evaluaties en updates naar de leidinggevende.
- Zorgt voor standaardisatie, simplificatie en daar waar mogelijk in overleg voor automatisering van processen en doet voorstellen ter verbetering.

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

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Mbo werk- en denkniveau.
- Kennis van de offline en 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 (online) advertentieruimte en campagnes.

Functiebeschrijving Vormgever A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

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

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van passende vormgevingsproducten voor offline en online mediaplatformen.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Vormgevingsproducten ontwikkelen

- Vertaalt input vanuit interne klantverantwoordelijke in passende offline en online vormgevingsproducten.
- Levert input met betrekking tot de vormgeving van producten.
- Stemt mogelijkheden en knelpunten ten aanzien van vorm, opmaak, presentatie en/of herkenbaarheid af.

Resultaat: De vormgevingsproducten ontwikkeld, zodanig dat de (grafische) offline en online vormgevingsproducten aansluiten bij de wensen en ideeën van de in- en/of externe klant.

2. Vormgevingsproducten realiseren

- Verricht uitvoerende vormgevingswerkzaamheden zoals het ontwikkelen van producten, bijvoorbeeld van advertentieteksten, voor offline en online mediaplatformen.
- Bewaakt het gebruik van de uniforme huisstijl.
- Levert instructies en specificaties bij aangeleverde vormgevingsproducten.

Resultaat: De vormgevingsproducten gerealiseerd, zodanig dat ze tijdig en volledig zijn aangeleverd, conform opdracht en/of afstemming vervaardigd en leiden tot tevreden klanten en de gewenste doelgroepbenadering.

5) FUNCTIEDIFFERENTIEMATRIX

	Vormgever (B)	Vormgever (A)
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Mbo+ werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van en inzicht in het journalistieke proces, beeld, vormgeving en techniek. - Kennis van en inzicht in de offline en online formules van de organisatie. - Kennis van media- en brancheontwikkelingen. - Kennis van grafische offline en online vormgeving. 	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van en inzicht in het journalistieke proces, beeld, vormgeving en techniek. - Kennis van en inzicht in de offline en online formules van de organisatie. - Kennis van media- en brancheontwikkelingen. - Uitgebreide kennis van grafische offline en online vormgeving. - Kennis van crossmediale offline en online toepassingen.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Verleent advies ten aanzien van de vormgeving van vormgevingsproducten. - Maakt waar nodig afspraken met externe leveranciers en interne opdrachtgevers. - Verricht uitvoerende vormgevingswerkzaamheden: 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verleent advies ten aanzien van de vormgeving van producten. - Ontwikkelt op verzoek van interne klantverantwoordelijke en na afstemming over vraagstelling en randvoorwaarden aansprekende, communicatieve, en zo nodig cross-mediale (advertentie) concepten voor veelal grote en/of nationale klanten. - Verricht uitvoerende vormgevingswerkzaamheden en/of besteedt deze werkzaamheden uit aan collega's en/of externe leveranciers van vormgevingsproducten. - Coördineert en ziet toe op een tijdige aanlevering van in opdracht uitgezette in- en externe vormgevingsproducten. - Bewaakt het gebruik van de uniforme huisstijl en bewaakt de kwaliteit. - Presenteert op verzoek van en samen met de betreffende klantverantwoordelijke het communicatieve (advertentie) concept bij de klant en geeft toelichting op vragen.

		<ul style="list-style-type: none"> - Is proactief in het bedenken van klantgerichte oplossingen of commerciële kansen. - Signaleert op basis van ontwikkelingen in de markt de mogelijkheden voor innovatieve concepten in branche en/of regio, legt voorstellen hiertoe voor aan leidinggevende, werkt na goedkeuring de concepten uit en presenteert deze aan de interne klant. - Zorgt voor een juiste vastlegging van de vormgevingsproducten conform de hiertoe opgestelde richtlijnen.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben redelijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen aandachtsgebied en hebben een beperkt imago risico. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een beperkt deel van de organisatie op korte termijn en zijn terug te draaien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitskritische specialistische en coördinerende werkzaamheden. - Voorstellen hebben redelijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen aandachtsgebied en eventueel aanverwante gebieden en hebben een extern imago risico. - De resultaten/ gevolgen van keuzes kunnen van belang zijn voor een groter deel van de organisatie en kunnen pas op middellange termijn zichtbaar worden.
Contacten	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt operationele contacten met de interne opdrachtgever om af te stemmen over de opdracht. - Maakt operationele afspraken met externe leveranciers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt operationele contacten met de interne en/of externe opdrachtgever om af te stemmen over de opdracht. - Maakt operationele afspraken met externe leveranciers: coördineert en stuurt op kwaliteit en tijdigheid. - Presenteert in samenwerking met collega's de resultaten bij externe opdrachtgevers en licht toe.

Functiebeschrijving Accountmanager A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Accountmanager is verantwoordelijk voor het realiseren van verkoopdoelstellingen bij bestaande klanten én prospects. De functionaris beschikt over een toegewezen klantenbestand en deze klanten worden benaderd middels een verkoopgesprek. De functionaris 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 proactief worden benaderd.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Brengt de behoefte/potentie van klanten in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
- Benadert klanten online in samenspraak met relevante betrokkenen.
- 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 en doet maatwerk prijs- en contractvoorstellen.
- Verstrekt informatie op basis van de vraag van de klant.
- Analyseert de huidige situatie van bestaande klanten uit het eigen klantenbestand.
- Monitort het orderproces en rapporteert tussentijdse stappen aan de klant indien noodzakelijk.
- Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.
- Bezoekt events en congressen ten behoeve van het onderhouden en uitbreiden van het netwerk.

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

- 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 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.
- 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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Accountmanager C	Accountmanager B	Accountmanager A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Mbo+/hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allround kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. - Kennis van de markt/branche (lokaal, regio, groot MKB). - Kennis ten aanzien van online technieken. - Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. - Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. 	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diepgaande kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. - Kennis van de markt/branche (groot MKB, nationaal). - Kennis ten aanzien van online technieken. - Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. - Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gespecialiseerde kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. - Kennis van de markt/branche (nationaal). - Kennis ten aanzien van online technieken. - Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. - Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Benadert klanten aan de hand van een toegewezen klantenbestand. - Houdt kennis van de markt, situaties van klanten en producten bij, ziet kansen in de markt en doet voorstellen voor aanpassingen. - Verkoop van voor de koper veelal bekende, vertrouwde en nieuwe producten. - Complexiteit van markt, klanten en/of producten is gemiddeld. - Klanten behoren veelal tot het groot MKB op lokaal en regionaal niveau. - Transactionele, productgerichte verkoop. - Adviseert eventueel bij maatwerkmogelijkheden en portfolio's: zorgt waar mogelijk voor upselling en/of cross selling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Benadert klanten aan de hand van het eigen bestaande klantenbestand en identificatie van prospects. - Houdt kennis van de markt, de doelgroep, media en concurrentie, situaties van klanten en producten bij en ontwikkelt en verkoopt veelal bestaande maatwerkconcepten. - Complexiteit van markt, klanten en/of producten is gemiddeld tot groot. - Klanten behoren veelal tot groot MKB en/of nationale niveau. - Adviserende verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/ portfolio's. - Ondersteunt de leidinggevende bij het opstellen van een account c.q. verkoopplan door het geven van 	<ul style="list-style-type: none"> - Benadert klanten aan de hand van het eigen bestaande klantenbestand en identificatie van prospects. - Houdt kennis van de markt, de doelgroep, media en concurrentie, situaties van klanten en producten bij en ontwikkelt en verkoopt bestaande en eventueel vernieuwende maatwerkconcepten door een creatieve combinatie van bestaande producten. - Complexiteit van markt, klanten en/of producten is groot. - Klanten behoren veelal tot groot MKB en/of nationale niveau met grote en/of complexe opdrachten. - Consultatieve verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/

		adviezen naar aanleiding van klant- en marktanalyses.	<p>portfolio's/productmix van print en/of online campagnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt een account c.q. verkoopplan op naar aanleiding van klant- en marktanalyses. - Voert onderhandelingen met bestaande en nieuwe klanten met een eigen mandaat. - Kan andere collega's coachen.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben redelijke impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe, specialistische en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. - Heeft een ruime onderhandelingsvrijheid.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt een eigen relevant netwerk op. - Benadert bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren: zorgt voor new business. - Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt een eigen relevant netwerk op. - Benadert nieuwe en bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren: zorgt voor new business en uitbouw van het klantenbestand. - Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt een eigen relevant netwerk op. - Benadert nieuwe en bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren en onderhandelingen te voeren: zorgt voor new business, uitbouw van het klantenbestand en nieuwe productcombinaties. - Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. - Vertegenwoordigt de organisatie door het geven van presentaties en/of voorlichting.

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 (inter)nationaal niveau. De Key Accountmanager 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 Key Accountmanager heeft een zeer ruime onderhandelingsvrijheid in gesprek met de klant. De Key Accountmanager onderhoudt in- en externe contacten om gegevens uit te wisselen, af te stemmen, te adviseren en te onderhandelen.

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 (inter)nationaal niveau en crossmediaal pro-actief worden benaderd.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Stelt strategische verkoopplannen van grote omvang op, rekening houdend met aangegeven doelstellingen binnen de markt.
- Brengt de marketingstrategie en behoefte/potentie van key accounts/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 en/of vernieuwende maatwerkconcepten aansluitend bij de strategische doelstellingen van de key accounts/prospects, ontwikkelt en doet maatwerk prijs- en contractvoorstellen, onderhandelt en draagt, indien deze de eigen beslissingsbevoegdheid overstijgen, zorgt voor fiattering 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 key accounts en samenwerkingspartners 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.
- Opereert als adviseur door intensieve kennis van online en nieuwe producten.

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

- Wo 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 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 geadministreerd 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 Inside Sales Medewerker

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Inside Sales Medewerker 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 Inside Sales Medewerker 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 Inside Sales Medewerker belast met het uitbouwen en beheren van het klantenbestand.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

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

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

- Identificeert prospects en benadert deze proactief via de telefoon of online.
- 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 over de producten per mail of telefonisch 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) en behandelt klachten en annuleringen van orders.
- 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 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 en nieuwe 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

- Toetst de klanttevredenheid en onderneemt passende acties binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Houdt kennis van de (advertentie)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 commerciële technieken gericht op verkoop.
- 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 en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Administratie levert administratieve en organisatorische ondersteuning ten behoeve van een afdeling. De ondersteuning is afhankelijk van de werkzaamheden die binnen de afdeling worden verricht.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het uitvoeren en afhandelen van administratieve en ondersteunende werkzaamheden.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Administratieve gegevens verwerken

1. Verzamelt informatie en toetst en/of controleert of de informatie voldoet aan gestelde criteria.
2. Verwerkt voorliggende informatie aan de hand van procedures, voert die in het daartoe bestemd systeem in en controleert gegevens op de juiste verwerking.
3. Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van stukken.

Resultaat: Administratieve gegevens verwerkt, zodanig dat de juiste informatie tijdig in de juiste systemen zijn ingevoerd en up-to-date zijn.

2. Administratieve ondersteuning bieden

- Verricht administratieve werkzaamheden zoals het invoeren van gegevens en het aanmaken, registreren en uitwerken van documenten en notities.
- Signaleert afwijkingen en mogelijkheden tot verbeteringen bij de algemeen administratieve werkzaamheden en geeft deze door aan de leidinggevende.

Resultaat: Administratieve ondersteuning geboden, zodanig dat administratieve werkzaamheden zijn verricht en verbeteringen getroffen kunnen worden.

3. Informatie beschikbaar stellen

- Vraagt missende informatie op bij de daarvoor verantwoordelijke afdeling en/of externe personen en instanties.
- Verstrekt informatie aan in- en externe belanghebbenden.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat informatie tijdig is opgevraagd bij de juiste personen en is verstrekt aan belanghebbenden.

5) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Medewerker Administratie B	Medewerker Administratie A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Vmbo/Mbo-2 werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van administratieve procedures en processen binnen het werkgebied. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten. 	<p>Mbo-3 werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van administratieve procedures en processen binnen het werkgebied. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten. - Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het werkgebied.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt gegevens en controleert of verkregen gegevens voldoen aan gestelde criteria. - Lost problemen op van licht afwijkende aard binnen de gestelde richtlijnen en procedures. - Verricht uitvoerende en ondersteunende administratieve werkzaamheden zoals het verzorgen van correspondentie en het reproduceren van kopieerwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt gegevens en controleert of verkregen gegevens voldoen aan gestelde criteria, en retourneert informatiedragers die niet in behandeling genomen kunnen worden onder vermelding van de reden. - Lost foutsignaleringen en afwijkende zaken (afwijkende bepalingen, nieuwe voorwaarden of regelgeving, uitzonderingssituaties) op in afstemming met de leidinggevende. - Verricht administratieve werkzaamheden zoals het verzorgen van correspondentie en draagt er zorg voor dat de voorraad formulieren en andere kantoorbenodigdheden op peil zijn. - Vraagt informatie op en stelt belanghebbenden door correspondentie of telefonisch op de hoogte van de resultaten van de verwerkte gegevens. - Wikkelt binnenkomende telefonisch gestelde vragen en verzoeken af. - Levert in voorkomende gevallen een bijdrage aan periodieke rapportages.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende administratieve werkzaamheden van uitvoerende aard. - Signaleert afwijkingen en geeft deze door aan de leidinggevende. - Invloed op de eigen werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende administratieve werkzaamheden en het afhandelen van administratieve processen en procedures. - Signaleert mogelijkheden aan de leidinggevende tot verbetering in werkmethoden en procedures bij de algemeen administratieve werkzaamheden en voert deze desgevraagd door. - Invloed op de eigen werkzaamheden en in beperkte mate op de processen van de afdeling.
Contacten	<ul style="list-style-type: none"> - Contact met in- en externe belanghebbenden waarbij informatie wordt uitgewisseld. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contact met in- en externe belanghebbenden waarbij informatie wordt uitgewisseld en toelichting wordt gegeven.

Functiebeschrijving Staf- en Beleidsadviseur A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Staf- en Beleidsadviseur kan werkzaamheden verrichten vanuit verschillende aandachtsgebieden. 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 ten aanzien van dit beleidsterrein op het eigen niveau. Eventueel worden werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van de directie of Raad van Bestuur. De Staf- of Beleidsadviseur kan hierbij, afhankelijk van het niveau van de functie, optreden als projectleider, eventueel van meerdere projectteams waarbij projecten betrekking kunnen hebben op (delen van) de hele organisatie. De functie kan gericht zijn op de volgende verschillende aandachtsgebieden of een combinatie hiervan. De meest voorkomende voorbeelden hiervan zijn:

	Beschrijving van de functie
Risk Manager	Houdt zich bezig met het inschatten en beperken van risico's voor de organisatie. Brengt risico's in kaart en beoordeelt deze in lijn met de doelstellingen van de organisatie. Adviseert, ontwikkelt beleid en zorgt voor commitment voor aanpassingen.
Security Specialist	Is verantwoordelijk voor de beveiliging van de technologische infrastructuur van de organisatie. Geeft daarnaast advies over de beveiliging van informatiesystemen en ontwikkelt veiligheidsbeleid en bewaakt het veiligheidsprotocol.
Compliance Officer	Draagt zorg voor de naleving van relevante wet- en regelgeving. Zorgt dat de organisatie voldoet aan alle gestelde eisen en relevante regels en geeft advies over de naleving hiervan.
IT Adviseur Informatievoorziening	Analyseert bedrijfsprocessen en informatiestromen en adviseert over knelpunten of problemen en ontwikkelt IT beleid. Inventariseert de informatiebehoefte binnen de organisatie en draagt zorg voor de kwaliteit van de informatietechnologie.
Juridisch Adviseur	Volgt ontwikkelingen op juridisch vlak. Toetst en brengt advies uit op juridisch gebied. Ondersteunt de organisatie op het gebied van wet- en regelgeving, juridische vertegenwoordiging en juridische beleidsontwikkeling.
HR Adviseur/Business Partner	Volgt ontwikkelingen op HR vlak en brengt advies uit op de diverse HR thema's in lijn met de organisatiestrategie. Ondersteunt de organisatie op het gebied van HR beleids- en organisatieontwikkeling en realisatie en de ontwikkeling en realisatie van congruente HR instrumenten.
Communicatie Adviseur	Volgt relevante in- en externe (maatschappelijke) ontwikkelingen, adviseert de organisatie ten aanzien van communicatie uitingen of perswoordvoering, communicatiebeleid en -instrumenten: ontwikkelt en realiseert dit zowel offline als online.
Auditor	Vormgeven en uitvoeren van het auditbeleid en auditplan, teneinde te adviseren ten aanzien van de beheersing van bedrijfsrisico's en het management optimaal bij te staan in het behalen van hun doelstellingen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het voorbereiden, initiëren, ontwikkelen, implementeren, adviseren 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 kan functionele aanwijzingen geven of sturing geven aan projecten.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Beleid voorbereiden, initiëren en ontwikkelen

- Signaleert en verzamelt proactief in- en externe ontwikkelingen en trends op het betreffende beleidsterrein en analyseert en interpreteert deze.
- Onderhoudt hiervoor relevante relaties en eventueel een netwerk ter ondersteuning van de werkzaamheden.
- 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 en/of -projecten.
- 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

- Draagt bij aan de correcte uitvoering van geïmplementeerd beleid, het signaleren van afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.
- Evalueert activiteiten op het betreffende beleidsterrein, stelt het indien nodig bij en informeert betrokkenen hierover.
- Signaleert knelpunten ten aanzien van het betreffende beleidsterrein in relatie tot het organisatiebeleid en draagt bij aan 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 in- en externe betrokkenen om reguliere vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken.
- Adviseert 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, afhankelijk van het niveau, 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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Staf- en Beleidsadviseur C	Staf- en Beleidsadviseur B	Staf- en Beleidsadviseur A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het betreffende beleidsterrein en aanverwante beleidsterreinen en relevante ontwikkelingen ten aanzien hiervan. - Kennis van relevante wet- en regelgeving. - Kennis van het adviseren over relevante applicaties en automatiseringspakketten. 	<p>Wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het betreffende beleidsterrein en aanverwante beleidsterreinen en relevante ontwikkelingen ten aanzien hiervan. - Kennis van relevante wet- en regelgeving. - Kennis van het adviseren over relevante applicaties en automatiseringspakketten.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van tactisch beleid op het eigen aandachtsgebied. - Vertaalt tactisch beleid op het aandachtsgebied naar operationeel beleid en bruikbare instrumenten. - Brengt gevraagd en ongevraagd advies uit en/of draagt kennis over aan medewerkers of management op operationeel/tactisch niveau. - Kan projecten initiëren en leiden (ook campagnes, evenementen, audits, onderzoeken etc.) op het eigen aandachtsgebied en neemt deel aan andere projecten vanuit de het eigen specialisme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van strategisch beleid op het eigen aandachtsgebied. - Vertaalt strategisch beleid op het aandachtsgebied naar tactisch beleid. - Fungeert als sparringpartner voor het management en eventueel directie op het eigen aandachtsgebied en geeft daarbij integraal advies. - Kan multidisciplinaire projecten initiëren en leiden (ook campagnes, evenementen, audits, onderzoeken etc.) breder dan het eigen aandachtsgebied en neemt deel aan organisatiebrede projecten vanuit het eigen specialisme. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt zorg voor de ontwikkeling van strategisch beleid op het eigen aandachtsgebied vanuit het algemene strategische beleid van de organisatie. - Fungeert als sparringpartner voor het management en directie op het eigen aandachtsgebied en geeft daarbij integraal advies. - Leidt en initieert multidisciplinaire projecten (ook campagnes, evenementen, audits, onderzoeken etc.) breder dan het eigen aandachtsgebied en neemt deel aan organisatiebrede projecten vanuit het eigen specialisme. - Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het

		- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op het betreffende beleidsterrein en geeft voorlichting, informatie en advies aan interne en zo nodig externe belanghebbenden.	betreffende beleidsterrein en geeft voorlichting, informatie en advies aan interne en zo nodig externe belanghebbenden.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Adviezen en beleidsontwikkeling hebben invloed op de resultaten en/of bedrijfsvoering van de afdeling en eventueel aanverwante vakgebieden en/of meerdere afdelingen. - Signaleert mogelijkheden en knelpunten, doet hiervoor (verbeter)voorstellen en voert deze na akkoord uit op operationeel/tactisch afdelingsniveau. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adviezen en beleidsontwikkeling hebben invloed op de resultaten en/of bedrijfsvoering van een groter deel van de organisatie of eventueel de gehele organisatie. - Signaleert mogelijkheden en knelpunten, doet hiervoor (verbeter)voorstellen en voert deze na akkoord uit op tactisch niveau binnen en eventueel buiten de afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adviezen en beleidsontwikkeling hebben invloed op de resultaten en/of bedrijfsvoering van de gehele organisatie. - Signaleert mogelijkheden en knelpunten, doet hiervoor (verbeter)voorstellen en voert deze na akkoord uit op strategisch niveau binnen en eventueel buiten de afdeling.
Netwerk	- Onderhoudt en bouwt aan netwerken en beïnvloedt deze.	- Onderhoudt en bouwt aan en initieert netwerken: beïnvloedt netwerken richtinggevend.	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt, bouwt aan en initieert netwerken: beïnvloedt netwerken richtinggevend. - Vertegenwoordigt de organisatie tijdens in- en externe bijeenkomsten.

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 gevolgd zijn, 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.

Functiebeschrijving Financial Controller

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Financial Controller heeft als doel 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 Financial Controller ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

4) RESULTAATGEBIEDEN

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

- Coördineert en realiseert het financieel beleid binnen de toegewezen afdeling(en)/het eigen aandachtsgebied.
- 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 rondom 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 toegewezen afdeling(en)/het eigen aandachtsgebied inzake interne controlemaatregelen.
- Geeft 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 toegewezen afdeling(en)/het eigen aandachtsgebied, 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+/wo 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 toegewezen afdeling(en)/het eigen aandachtsgebied.
- 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 en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Financiële Administratie is verantwoordelijk voor de 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.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verwerken van financieel-administratieve gegevens binnen de gevoerde financiële systemen van de organisatie.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Financiële gegevens verwerken

- Verwerkt op een juiste, tijdige en volledige wijze financiële gegevens in de administratie.
- Levert een bijdrage aan de controle van grootboekadministraties.
- Signaleert afwijkingen in de administratie.

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

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.
- Verzorgt diverse overzichten en rapportages van financiële aard aan 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 mede verbeteren

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

Resultaat: Werkprocessen mede verbeterd, zodanig dat verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd.

5) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Medewerker Financiële Administratie B	Medewerker Financiële Administratie A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Mbo-3 werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de administratieve processen en systemen binnen het werkgebied. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten. 	<p>Mbo+ werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van de administratieve processen en systemen binnen het (vakspecialistische) werkgebied. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt op een juiste, tijdige en volledige wijze de verwerking van financiële gegevens in de administratie. - Signaleert afwijkingen in de administratie. - Levert een bijdrage aan het grootboek ten opzichte van de begroting, prognoses en voorgaande jaren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt op een juiste, tijdige en volledige wijze de verwerking van meer complexe en/of specialistische financiële gegevens in de administratie. - Signaleert afwijkingen in de administratie en onderneemt de benodigde acties. - Beoordeelt en analyseert het grootboek ten opzichte van de begroting, prognoses en voorgaande jaren. - Stelt zelfstandig diverse periodieke en ad hoc rapportages van financiële aard op. - Bewaakt de naleving van relevante wet- en regelgeving op basis van de interne richtlijnen binnen de afdeling en onderneemt bij afwijking de benodigde acties. - Signaleert ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen vakgebied en met betrekking tot de eigen afdeling en attendeert de hiërarchisch leidinggevende hierop. - Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen. - Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen en eventueel applicaties functioneel actueel en ondersteunt bij de uitvoering en toepassing van relevante wet- en regelgeving.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Controlerende werkzaamheden. - Voorstellen hebben impact op de (financiële) resultaten van de eigen afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Controlerende werkzaamheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van de eigen afdeling en eventueel aanverwante gebieden.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt zowel interne als externe contacten, met als doel om betrokkenen te informeren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt zowel interne als externe contacten, met als doel om betrokkenen te informeren. - Stemt af met andere afdelingen en deelnemingen met betrekking tot de sub-administraties. - Fungeert als aanspreekpunt voor het aandachtsgebied voor de organisatie.

Functiebeschrijving Medewerker Facilitair A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Facilitair is een uitvoerende functie, waarin diverse facilitair ondersteunde werkzaamheden worden verricht. De werkzaamheden zijn ingekaderd door regels en instructies. Binnen de functie is sprake van in- en externe contacten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

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

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Algemeen facilitaire ondersteuning bieden

- Voert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit voor het verhelpen van storingen en meldingen.
- Bereidt voor en verzorgt interne en externe postverzorging en kopieerwerkzaamheden.
- Verzorgt de ontvangst, opslag, distributie en verzending van post en/of goederen.
- Beheert de voorraad en geeft te bestellen goederen door.
- Fungeert als aanspreekpunt op het gebied van facilitaire zaken.
- 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.

2. Facilitaire organisatie optimaliseren

- Houdt (technische) ontwikkelingen bij binnen het vakgebied.
- Signaleert knelpunten in werkprocessen en doet eventueel, afhankelijk van het niveau, voorstellen voor verbetering aan de leidinggevende.

Resultaat: De facilitaire organisatie geoptimaliseerd, zodanig dat verbeteringen van de dienstverlening tijdig zijn gesignaleerd en doorgegeven.

5) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Medewerker Facilitair B	Medewerker Facilitair A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	Vmbo/Mbo-2 werk- en denkniveau <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van relevante registratiesystemen. - Kennis van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften. - Praktische materiaalkennis. 	Mbo-3 werk- en denkniveau <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van relevante registratiesystemen. - Kennis van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften. - Kennis van en vaardigheden in het gebruik van materiaal/apparatuur/gereedschap.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Ontvangt en registreert klachten en meldingen. - Maakt in samenwerking met collega's ruimtes gebruiksklaar. - Signaleert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende. - Stelt informatie beschikbaar aan in- en externe contacten. - Verricht de uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontvangt, registreert en onderzoekt klachten en meldingen en lost deze zoveel mogelijk zelf op. - Maakt zelfstandig ruimtes gebruiksklaar. - Inventariseert en rapporteert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende. - Stelt informatie beschikbaar aan in- en externe contacten. - Verricht de uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden. - 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.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een beperkt deel van de organisatie en er is een terugvalmogelijkheid. - Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkprocessen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een beperkt deel van de organisatie en er is een terugvalmogelijkheid. - Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkprocessen en doet verbetervoorstellen.
Contacten	<ul style="list-style-type: none"> - In- en externe contacten met als doel informeren en ondersteunen. 	<ul style="list-style-type: none"> - In- en externe contacten met als doel informeren, ondersteunen en coördineren van werk van derden.

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 geïmplementeerd.

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 applicaties door het uitvoeren van tweedelijnsexploitatie- en beheertaken, alsmede het voorbereiden en uitvoeren van geplande en geaccordeerde wijzigingen. De Functioneel Beheerder ondersteunt daarbij de gebruikers van het systeem/ de systemen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren en optimaliseren van applicaties 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.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Applicaties beheren en doorontwikkelen

- Lost eenvoudige technische incidenten en problemen op.
- Bewaakt de werking en het gebruik van applicaties en de naleving van procedures: onderneemt zo nodig passende acties.
- 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 analyses uit, verzamelt gebruikersbehoeften en wensen en stelt oplossingsrichtingen voor.
- Voert modificaties aan de applicatie uit en voert testen uit.
- Stelt plannings op met betrekking tot periodieke onderhoudswerkzaamheden.
- Levert periodieke voortgangsrapportage aan de leidinggevende en draagt zorg voor de administratieve registratie van werkzaamheden.
- Stelt werkinstructies, procesbeschrijvingen en handleidingen op.
- Adviseert proceseigenaren bij het vertalen van processen naar keuze en inrichting van applicaties.

Resultaat: Applicaties beheerd en doorontwikkeld, zodanig dat deze te allen tijde beschikbaar zijn.

2. Data inrichting

- Draagt zorg voor een correcte inrichting van data binnen de applicatie(s) in lijn met de organisatie.
- Voert periodiek middels selecties, signaleringlijsten etc. controles uit op de data kwaliteit in de applicaties en onderneemt acties om gebreken te corrigeren (toetst op volledigheid, juistheid en tijdigheid).
- Instrueert eindgebruikers in het correct verwerken van data in de applicaties.

Resultaat: Data is dusdanig ingericht, zodat de data kwaliteit wordt geborgd en in lijn is met de behoeften van de business en de koers van de organisatie.

3. Kennis overdragen

- Draagt noodzakelijke ICT kennis, -vaardigheden en informatie over toepassingsmogelijkheden ten aanzien van de applicaties over aan de medewerkers in de organisatie: is vraagbaak en traint medewerkers waar nodig.

- Neemt deel aan projecten (projectmedewerker of scrumlid), 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 software en de toepassingen en projecten zijn ondersteund.

4. Verbeteringen voorstellen en doorvoeren

- Signaleert vanuit het eigen aandachtsgebied mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures en legt verbetervoorstellen voor aan de leidinggevende.
- Voert deze door na akkoord op het voorstel.

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

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

Kennis

- Hbo 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.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Helpdeskactiviteiten uitvoeren

- Adviseert over en stimuleert gebruikers bij de juiste toepassing van systemen waar zij over beschikken.
- 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 storingsen.
- 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.
- Ondersteunt bij het gebruik van de hard- en software.
- Signaleert vroegtijdig storingsen 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.
- Geeft uitvoering aan operationele verzoeken en werkzaamheden met betrekking tot onderdelen van de hard- en software.
- Beheert en registreert communicatiemiddelen.

Resultaat: Werkplekken beheerd, zodanig dat hard- en software functioneert, eerstelijnsondersteuning is geboden en de relevante administratie is bijgehouden.

3. Optimalisering ondersteunen

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

- Werkt mee binnen projecten vanuit het eigen aandachtsgebied (projectmedewerker of scrumlid).

Resultaat: Optimaliseringen ondersteund, 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.
- Kennis van relevante software.
- 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 A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Ontwikkelaar richt zich op het beheren en verbeteren van de ICT-infrastructuur. Indien er sprake is 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 de ICT-infrastructuur.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

De ICT Ontwikkelaar kan functionele aanwijzingen geven vanuit de expertise.

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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	ICT Ontwikkelaar B	ICT Ontwikkelaar A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft uitvoering aan en coördineert brede ontwikkelwerkzaamheden gericht op het beheersbaar veranderen van onderdelen van het informatiesysteem. - Ontwikkelwerkzaamheden op meerdere onderdelen van informatiesystemen / online media. - Geeft in voorkomende gevallen sturing aan en coördineert ontwerp- en ontwikkelsessies. - Leidt in minder complexe situaties projecten/scrums. - Draagt bij aan de totstandkoming van het projectplan/ plan van aanpak. - Stelt tussentijdse en eindrapportages op ten aanzien van de voortgang/ resultaten. - Signaleert knelpunten en verbetermogelijkheden en doet verbetervoorstellen: draagt bij aan de realisatie van verbeteringen. - Draagt bij aan de kennisontwikkeling op het gebied van ICT en/of online media en adviseert vanuit de eigen expertise. - Voert de technische tests uit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coördineert specialistische ontwikkel- en aanpassingswerkzaamheden van meerdere kritische en/of complexe onderdelen van het informatiesysteem. - Realiseert zeer complexe en specialistische ontwikkelwerkzaamheden. - Geeft sturing aan en coördineert analyse-, ontwerp- en ontwikkelsessies. - Beoordeelt de relaties tussen de informatiesystemen, applicaties en databases. - Leidt in complexe situaties projecten/scrums en treedt op als integraal project-/scrumleider. - Draagt zorg voor de totstandkoming van het projectplan/ plan van aanpak. - Signaleert structurele knelpunten en verbetermogelijkheden, doet voorstellen voor innovatie en realiseert dit na goedkeuring. - Leidt projecten voor het doorvoeren van verbeteringen. - Sturende rol bij het professionaliseren van ontwikkeling op het gebied van ICT. - Begeleidt en ondersteunt collega's vakinhoudelijk. - Ontwikkelt en voert de technische tests uit. - Levert input aan de leidinggevende voor het beleid van het onderdeel.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een deel van de organisatie en zijn bij te sturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe, specialistische en kwaliteitskritische werkzaamheden. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een deel van de organisatie en zijn alleen in de verdere uitvoering bij te sturen.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt deel aan projecten. - Onderhoudt een eigen relevant netwerk. 	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt deel aan afdelingsoverstijgende en multidisciplinaire projecten. - Onderhoudt een eigen relevant netwerk.

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.
- Voert periodieke controles uit op de juistheid van de configuratiedatabase.
- Voert diverse processen (incidenten, wijzigingen, probleembeheer, configuratiebeheer) volgens de vastgestelde procedures uit en/ of laat dit 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. 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.
- 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 informatiebehoefte 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 (invoer en scan), contactgegevens, SLA's, KPI's en relevante correspondentie (addenda, prijsindexeringen, managementinformatie, interne tevredenheid, etc.).
- Bewaakt en borgt de naleving van contracten, SLA's, bestelactiviteiten en 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.).
- Wikkelt de bijbehorende administratie af, zoals het verzenden, registeren 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 Inkopers 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 Inkopers 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 Inkoper.
- 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 uitdrukkingsvaardigheden voor het onderhouden van in- en externe contacten.
- Integriteit voor de omgang met leveranciers.

Functiebeschrijving Inkoper A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De 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 kan, afhankelijk van het niveau, functionele aanwijzingen aan anderen geven.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Inkoopproces begeleiden en ondersteunen

- Signaleert en inventariseert de behoefte van de (interne) klant.
- Stemt budgetten af met interne budgetverantwoordelijken.
- Vertaalt behoeften van de business naar een programma van eisen en zet de vraag uit bij mogelijke inkooppartijen.
- Voert binnen bevoegdheden onderhandelingen over de 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.
- Draagt zorg voor een complete, juiste en tijdige oplevering van managementinformatie.
- Evalueert het inkoopproject, voert verbetermogelijkheden door en communiceert opgedane kennis binnen de organisatie.

Resultaat: 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).

- Signaleert kansen en/of bedreigingen en signaleert afwijkingen in de inkoopprocessen.
- 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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Inkoper C	Inkoper B	Inkoper A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	Hbo werk- en denkniveau - Kennis van contractmanagement en inkoopssystemen. - Kennis ten aanzien van de producten en dienstverlening van de organisatie.	Hbo+/wo werk- en denkniveau - Kennis van tactische inkoop contractmanagement en inkoopssystemen. - Kennis ten aanzien van de producten en dienstverlening van de organisatie.	wo werk- en denkniveau - Kennis van strategische inkoop en contractmanagement en inkoopssystemen. - Kennis ten aanzien van de producten en dienstverlening van de organisatie.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het operationeel/tactische inkoopbeleid. - Levert een bijdrage aan tactisch of strategische inkoopprojecten en voert operationele inkooptrajecten uit. - Adviseert de organisatie ten aanzien van het eigen aandachtsgebied.	- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactische inkoopbeleid. - Draagt verantwoordelijkheid voor tactische inkoopprojecten. - Begeleidt en ondersteunt de business bij de implementatie gericht op inkoopaspecten met betrekking tot mensen, processen en technologie. - Voert binnen bevoegdheden onderhandelingen over de voorwaardelijke kant (juridische aspecten. - Zorgt voor promotie van de dienstverlening van de afdeling richting de interne klant.	- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het strategische inkoopbeleid. - Draagt verantwoordelijkheid voor tactisch/strategische inkoop- en aanbestedingsprojecten. - Begeleidt en ondersteunt de business bij de implementatie gericht op inkoopaspecten met betrekking tot mensen, processen en technologie. - Voert binnen bevoegdheden onderhandelingen over de voorwaardelijke kant (juridische aspecten. - Zorgt voor promotie van de dienstverlening van de afdeling richting de interne klant. - Fungeert als sparringpartner voor betrokkenen met betrekking tot het eigen en aangrenzende specialismen.

			- Coacht of begeleidt eventueel andere collega's.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische werkzaamheden. - Het begeleiden en ondersteunen van inkoopprocessen met een laag tot gemiddeld afbreukrisico. - Doet verbetervoorstellen en realiseert deze op operationeel niveau na goedkeuring. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitskritische specialistische werkzaamheden. - Het begeleiden en ondersteunen van inkoopprocessen met een gemiddeld afbreukrisico. - Doet verbetervoorstellen en realiseert deze op operationeel/tactisch niveau na goedkeuring. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en specialistische werkzaamheden met weinig terugvalmogelijkheden. - Het begeleiden en ondersteunen van inkoopprocessen met een gemiddeld tot hoog afbreukrisico. - Doet verbetervoorstellen of initieert innovatie en realiseert deze op tactisch/strategisch niveau na goedkeuring.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante contacten en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van het team/ de afdeling te realiseren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante contacten en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van het team/ de afdeling te realiseren. - Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/ of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor het eigen aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt en onderhoudt een netwerk van relevante contacten en zet het netwerk actief in om de doelstellingen van het team/ de afdeling te realiseren. - Verzamelt en genereert actief informatie binnen (landelijke, regionale en/ of lokale) netwerken en vertaalt deze naar relevante informatie voor de inkooporganisatie. - Vertegenwoordigt de organisatie binnen netwerken.

Functiebeschrijving Leidinggevende A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Leidinggevende draagt zorg voor de realisatie van werkzaamheden binnen het eigen team/ de afdeling. De Leidinggevende kan op verschillende plaatsen in de organisatie voorkomen en geeft doorgaans leiding aan diverse medewerkers.

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

De Leidinggevende kan operationeel of hiërarchisch leiding geven aan de medewerkers van het team/ de afdeling.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Medewerkers aansturen en ondersteunen

- Coördineert de dagelijkse werkzaamheden van het team/ de afdeling en begeleidt en instrueert medewerkers.
- Zorgt voor de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting.
- Voert (mede) functionerings- en beoordelingsgesprekken.
- Signaleert problemen en knelpunten in de operationele gang van zaken.
- Doet verbetervoorstellen of zorgt ervoor dat problemen worden opgelost.

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

2. Beleid implementeren en bewaken

- Levert een bijdrage aan het formuleren van of formuleert een plan voor het eigen team/ de eigen afdeling.
- Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie.

Resultaat: Beleid geïmplementeerd en bewaakt, zodanig dat tijdig en adequaat een bijdrage is geleverd aan beleid zodat vastgestelde doelstellingen behaald zijn.

3. Interne bedrijfsvoering coördineren

- Organiseert en bewaakt de uitvoering van overleg- en samenwerkingsvormen en neemt hieraan deel.
- Heeft een signalerende rol naar collega's met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het beleid en/ of problemen.

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

4. Netwerk onderhouden

- Vertegenwoordigt het team/de afdeling in interne en in externe bijeenkomsten.

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

5) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Leidinggevende C	Leidinggevende B	Leidinggevende A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Mbo+ werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Wo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft (indirect) operationeel leiding door het coördineren van een kleine tot middelgrote afdeling van homogene samenstelling. - Geeft (indirect) operationeel leiding aan medewerkers met hoofdzakelijk Vmbo+/Mbo werk- en denkniveau. - Levert input voor functionerings- en beoordelingsgesprekken. - Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie. - Ondersteunt de hiërarchisch leidinggevende bij het bewaken en realiseren van het budget van de eigen afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft (indirect) hiërarchisch leiding aan een kleine heterogene afdeling ofwel aan een middelgrote afdeling van meer homogene samenstelling (circa 15 tot 40 medewerkers). - Geeft (indirect) hiërarchisch leiding aan medewerkers met hoofdzakelijk Mbo of Mbo+/Hbo werk- en denkniveau. - Levert een bijdrage aan het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en het personeelsbeleid. - Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en analyseert de aangeleverde informatie. - Fungeert als sparringpartner voor de hiërarchisch leidinggevende. - Ondersteunt de hiërarchisch leidinggevende bij het bewaken en realiseren van het budget van de eigen afdeling. 	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft (indirect) hiërarchisch leiding aan een kleinere kennisgerichte afdeling van heterogene samenstelling ofwel aan een middelgrote tot grote afdeling van homogene samenstelling (30 tot ≥ 50 medewerkers). - Geeft (indirect) hiërarchisch leiding aan medewerkers met hoofdzakelijk Hbo/hbo+ werk- en denkniveau. - Houdt functionerings-, beoordelings- en verzuimgesprekken en bespreekt loopbaanperspectieven met medewerkers. - Draagt zorg voor de uitvoering van het arbo-, verzuim-, personeels- en opleidingsbeleid. - Voorziet de hiërarchisch leidinggevende van de benodigde informatie en analyseert de aangeleverde informatie. - Fungeert als sparringpartner voor de hiërarchisch leidinggevende.

			<ul style="list-style-type: none"> - Verricht eventueel beleidsvoorbereidende werkzaamheden voor het strategische niveau. - Is eventueel MT lid van een groot onderdeel/divisie binnen de organisatie. - Schept randvoorwaarden voor de uitvoering van het eigen afdelingsbeleid. - Volgt de realisatie van de plannen en rapporteert periodiek aan de leidinggevende. - Beheert en bewaakt het budget en rapporteert hierover. - Stelt de begroting voor het eigen team/ de afdeling op en legt deze voor aan de leidinggevende.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Werkzaamheden zijn vakspecialistisch. - Voorstellen hebben impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling. - De resultaten/gevolgen van keuzes hebben invloed op een deel van de organisatie en zijn alleen in de verdere uitvoering bij te sturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en kwaliteitkritische werkzaamheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling. - De resultaten/ gevolgen van keuzes kunnen van belang zijn voor het eigen bedrijfsonderdeel en kunnen pas op middellange termijn zichtbaar worden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complexe en specialistische werkzaamheden met weinig terugvalmogelijkheden. - Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van het eigen team/de afdeling. - De gevolgen van keuzes zijn op langere termijn zichtbaar en van aanzienlijk belang voor een groter deel van de organisatie en over het algemeen niet zonder grote consequenties terug te draaien of bij te sturen.

Functiebeschrijving Marketeer A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Marketeer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en realiseren van een toegewezen deelgebied binnen het (strategische) marketing-/productbeleid. De Marketeer is hierbij verantwoordelijk voor inhoud, kwaliteit en budget. De Marketeer kan hierbij, afhankelijk van het niveau van de functie, optreden als projectleider eventueel van meerdere projectteams waarbij projecten betrekking kunnen hebben op (delen van) de hele organisatie. De functie kan gericht zijn op verschillende aandachtsgebieden binnen de marketing of een combinatie hiervan. De meest voorkomende voorbeelden hiervan zijn:

	Beschrijving van het aandachtsgebied
B2C Marketeer	Houdt zich bezig met de online en offline verkoop van producten of diensten aan consumenten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende marketinginstrumenten om de consument over te halen tot conversie.
B2B Marketeer	Houdt zich bezig met de online en offline verkoop van producten of diensten aan zakelijke partijen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende marketinginstrumenten om organisaties over te halen tot conversie.
Marketeer Customer Journey	Houdt zich bezig met de klantreis van de doelgroep, waarbij het optimaliseren van de klantervaring en het klantbehoud centraal staat.
Content Marketeer	Is belast met het creëren van verschillende vormen van content, waaronder blogs of social media berichten, waarbij het genereren van nieuwe leads centraal staat.
E-mail Marketeer	Is belast met het coördineren, creëren en optimaliseren van gerichte en meetbare e-mailcampagnes en analyseert de resultaten hiervan.
(E-mail) Campagne Marketeer	Is belast met het opzetten van (e-mail) marketingcampagnes voor het aantrekken van nieuwe leads en het verrichten van conversies.
Event Marketeer	Is belast met het organiseren van (zakelijke) evenementen om een product of dienst te verkopen en de communicatie hier omheen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen en/of realiseren van het marketing-/productbeleid ten aanzien van het eigen marketing aandachtsgebied.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

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

De Marketeer geeft, afhankelijk van het niveau, functionele leiding aan eventuele project-/campagnetteams.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Marketing-/productbeleid ontwikkelen

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

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

2. Marketing-/productbeleid realiseren

- Stelt op of draagt bij aan het opstellen van de jaarplanning, activiteitenplanningen en budget voor het toegewezen deelgebied op en draagt zorg voor afstemming hiervan met betrokken personen en afdelingen.
- Treedt eventueel op als projectleider voor projecten/campagnes. Verricht waar nodig uitvoerende activiteiten, zoals het maken van communicatie-items, het uitvoeren van benchmarks en het beoordelen van sponsorverzoeken.
- Verstreekt opdrachten aan in- en externe leveranciers, geeft briefings, begeleidt hen bij de uitvoering van activiteiten en bewaakt de kwaliteit.
- Bewaakt de realisatie van de project-/campagneplannen voor wat betreft kwaliteit, tijd en budget.
- Evalueert gerealiseerde marketingactiviteiten.
- Stelt betrokkenen op de hoogte van commerciële resultaten c.q. resultaten van uitgevoerde acties/projecten/campagnes 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 project-/campagneplannen conform planning, ingecalculerd 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) FUNCTIEDIEFERENTIATIEMATRIX

	Marketeer C	Marketeer B	Marketeer A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	Hbo werk- en denkniveau. - Kennis van het toepassen van marketingtechnieken.	Hbo+/wo werk- en denkniveau. - Kennis van het toepassen en analyseren van marketingtechnieken.	Wo werk- en denkniveau. - Kennis van het toepassen, analyseren en adviseren van marketingtechnieken om doelstellingen te behalen.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt zorg voor ondersteunende werkzaamheden bij grotere projecten/campagnes en realiseert deelprojecten of kleinere/operationele projecten/campagnes. - Signaleert trends en ontwikkelingen op het vakgebied en vertaalt dit naar de eigen afdeling of projecten/campagnes. - Verricht marktonderzoek. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het operationele marketingbeleid en aan marketingplannen. - Draagt, indien van toepassing, mede bij aan de externe positionering van de organisatie op operationeel niveau bij B2B klanten. - Levert advies op het eigen aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt en realiseert projecten/ campagnes en treedt op als projectleider. - Signaleert trends en ontwikkelingen op het vakgebied en vertaalt dit naar de eigen afdeling of projecten/campagnes. - Initieert en verricht marktonderzoek. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactische marketingbeleid en initieert en ontwikkelt marketingplannen. - Draagt, indien van toepassing, mede bij aan de externe positionering van de organisatie op tactisch niveau bij B2B klanten. - Levert gevraagd en ongevraagd advies op het eigen aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Initieert vernieuwende projecten/campagnes en ziet toe op de realisatie en kwaliteit van projecten/campagnes. - Signaleert trends en ontwikkelingen op het vakgebied en vertaalt dit naar strategische doelstellingen op het gebied van marketing. - Initieert en stelt strategische marketing- en communicatieplannen, marketingbeleid en -strategie op. - Bepaalt en bewaakt de externe positionering van de organisatie en vertegenwoordigt de organisatie op strategisch niveau bij B2B klanten indien van toepassing. - Levert gevraagd en ongevraagd advies op het vakgebied en fungeert als sparringpartner voor management/de directie.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Levert een bijdrage aan de uitvoering van het marketing- en communicatiebeleid en de marketingstrategie. - Draagt verantwoordelijkheid voor het ondersteunen bij en het 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het marketing- en communicatiebeleid en de marketingstrategie voor het eigen aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt verantwoordelijkheid voor het vertalen van het organisatiebeleid naar het marketing- en communicatiebeleid en de marketingstrategie.

	<p>zelfstandig uitvoeren van operationele projecten/campagnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiële en imagoristico's zijn er op de korte termijn en blijven veelal beperkt tot het project/de campagne en direct externe betrokkenen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen, opzetten, coördineren en evalueren van tactische projecten/campagnes. - Materiële en imagoristico's kunnen van invloed zijn op grotere delen van de organisatie en extern een negatieve invloed hebben op de middellange termijn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt verantwoordelijkheid voor het algehele budgetbeheer en -bewaking en de begroting van het eigen aandachtsgebied. - Materiële en imagoristico's zijn hoog, kunnen van invloed zijn op de gehele organisatie en extern een negatieve invloed hebben op de middellange tot lange termijn.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt een netwerk op een effectieve en efficiënte manier en bouwt deze uit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt netwerken op, onderhoudt en beïnvloedt deze. - Signaleert mogelijkheden voor samenwerkingsverbanden ter ondersteuning van de eigen marketingwerkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Initieert strategische netwerken, bouwt deze op en onderhoudt deze, beïnvloedt netwerken richtinggevend. - Kan samenwerkingsverbanden aangaan ter ondersteuning van de marketing werkzaamheden binnen de organisatie. - Vertegenwoordigt de organisatie binnen netwerken.

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 (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. Draagt zorg voor een betrokken, goed functionerend en geïnformeerd projectteam en lost zo nodig conflicten op.
- Selecteert de benodigde middelen en leveranciers en voert mede onderhandelingen.
- Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te peilen en de voortgang te bespreken.
- 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, 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 A, B en C

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Data Analyst is gericht op het verzamelen, structureren, analyseren en interpreteren van data uit diverse bronnen en weet dit te vertalen in heldere adviezen en presentaties, zodat besluitvorming vanuit data plaatsvindt. De databronnen zijn interne informatiesystemen (first party-, transactionele- en procesdata), online verzamelde data (lees- en gebruiksgedrag) en extern beschikbare bronnen (demografische data, onderzoeksdata en bigdata). De Data Analyst verricht werkzaamheden voor de eigen organisatie of via een interne opdracht voor externe klanten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan het inzicht in en kennis van business informatie in brede zin en het data-gedreven werken, 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 kan, afhankelijk van het niveau, functionele aanwijzingen aan anderen geven.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Markt- en klantgegevens verzamelen, analyseren en rapporteren

- 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.
- Onderzoekt gesignaleerde ontwikkelingen/ verzamelde gegevens op consequenties voor de organisatie en rapporteert hierover aan medewerkers en/of management.

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 de 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.

3. Advies geven

- Ondersteunt medewerkers en/of management ten aanzien van de opdracht of eventueel breder bij beleidsontwikkeling en besluitvormingsprocessen door het leveren van adviezen en (management)rapportages.
- Draagt zorg voor de afstemming en coördinatie van de resultaten met interne en eventuele externe betrokkenen.
- Fungeert eventueel als vraagbaak/sparringpartner voor medewerkers en/of management omtrent vraagstukken op het eigen aandachtsgebied.
- *Resultaat: Advies gegeven, zodanig dat medewerkers en/of management tijdig zijn voorzien van bruikbare adviezen en (management)rapportages om data-gedreven te kunnen werken.*

5) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Data analyst C	Data analyst B	Data analyst A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het toepassen en analyseren 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 klantbenaderingsstrategieën. - Kennis van werkprocessen bij interne opdrachtgevers. 	<p>Wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het toepassen, analyseren en adviseren over relevante applicaties en automatiseringspakketten om doelstellingen te behalen. - Kennis van strategisch databasebeheer, databasebeheer en traffic management. - Kennis van en inzicht in statistische methoden en technieken. - Kennis van marketingprincipes en terminologie. - Kennis van werkprocessen bij interne opdrachtgevers.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt zorg voor het verzamelen en beheren van in- en externe data. - Groepeert data, analyseert dit en rapporteert hierover aan interne betrokkenen. - Adviseert de opdrachtgever. - Levert input in het kader van de opdracht of voor een project of campagne. - Signaleert knelpunten in de werkprocessen en doet verbetervoorstellen aan de leidinggevende. - Neemt deel aan projecten als projectmedewerker of scrumlid. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt zorg voor het verzamelen en beheren van in- en externe data. - Groepeert data, analyseert dit en rapporteert hierover aan interne betrokkenen. - Adviseert de opdrachtgever. - Adviseert ten aanzien van de opdracht, het project of campagne en ten aanzien van de ontwikkeling van beleid: ontwikkelt klantbenaderingsstrategieën. - Signaleert knelpunten in de werk-/dataprocessen, doet verbetervoorstellen en optimaliseert deze. - Neemt deel aan projecten als projectmedewerker of scrumlid. - Kan leidinggeven aan (deel)projecten ten aanzien van het eigen aandachtsgebied. - Is vraagbaak ten aanzien van het eigen aandachtsgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt zorg voor het analyseren van data en het ontwikkelen van beleid aan de hand van aangeleverde data. - Fungeert als sparringpartner van het management en desgevraagd de directie op het aandachtsgebied en geeft gevraagd en ongevraagd advies over het toepassen van data in lijn met de strategie. - Signaleert knelpunten in organisatorische processen en adviseert over de beste data-gedreven oplossingen: vormt een datavisie en datastrategie ten aanzien van het eigen aandachtsgebied. - Neemt deel aan projecten als projectmedewerker of scrumlid. - Kan leidinggeven aan projecten ten aanzien van data innovatie.

			- Kan begeleiding of coaching geven aan collega's.
Invloed/impact	- De verzamelde en gegroepede data levert een bijdrage aan het ontwikkelen van operationeel beleid.	- De geanalyseerde data en rapportages hebben invloed op het ontwikkelen van tactisch beleid.	- De geanalyseerde data en rapportages hebben invloed op het ontwikkelen van tactisch/strategisch beleid en grotere delen van de organisatie of eventueel de gehele organisatie.
Netwerk	- Onderhoudt in- en externe relaties met als doel het uitwisselen en aanleveren van informatie/advies ten aanzien van de opdracht.	- Onderhoudt in- en externe relaties met als doel het aanleveren van informatie en adviseren over het gebruik hiervan. - Onderhoudt een kennisnetwerk voor het verbeteren van processen en databases binnen het aandachtsgebied.	- Initieert netwerken en samenwerkingsverbanden, bouwt deze op en onderhoudt deze: beïnvloedt netwerken richtinggevend. - Onderhoudt een kennisnetwerk voor het verbeteren van processen en databases en het vormen van een datavisie en -strategie.

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 A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Projectmanager is verantwoordelijk voor het organiseren, uitvoeren en begeleiden van (deel)projecten. In deze (deel)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 (deel)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.

De Projectmanager ontvangt functioneel leiding van de opdrachtgever en geeft zelf functioneel leiding aan projectleden.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. (Deel)Projecten realiseren

- Inventariseert en/of 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, de projectrisico's, mitigerende maatregelen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
- Bepaalt (mede) 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 ten aanzien van het project.
- Controleert de voortgang van het project met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit, risico's 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, daar waar nodig.
- Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen of escaleert indien nodig.

- 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. (Deel)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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Projectmanager B	Projectmanager A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Hbo+/wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het toepassen van projectmanagement methodes en technieken. - Kennis van de organisatie, processen en informatiesystemen. - Kennis van stakeholdermanagement op tactisch niveau. - Specialistische kennis van een aandachts- of vakgebied. 	<p>Wo werk- en denkniveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van het toepassen en analyseren van projectmanagement methodes en technieken. - Diepgaande kennis van de organisatie, processen en informatiesystemen. - Kennis van stakeholdermanagement op tactisch/strategisch niveau. - Kennis van meerdere aandachtsgebieden.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt en leidt één of meerdere projecten op tactisch niveau ten aanzien van veelal een aandachtsgebied over verschillende organisatieonderdelen heen, waarbij projecten zelfstandig worden ingericht. - Signaleert trends en ontwikkelingen op een vak-/aandachtsgebied en vertaalt dit naar de eigen afdeling of projecten. - Signaleert en voorkomt of verhelpt projectrisico's. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactische projectmanagement en projectplannen. - Coacht de projectleden en stuurt projectteam/ projectorganisatie functioneel aan. - Levert advies op het eigen aandachtsgebied op voornamelijk tactisch niveau aan managers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt en leidt meerdere complexe multidisciplinaire projecten op tactisch/strategisch niveau betreffende een groot deel van de organisatie of organisatiebreed. - Signaleert trends en ontwikkelingen op de eigen aandachtsgebieden en vertaalt dit naar de eigen afdeling of eigen projecten. - Signaleert en voorkomt of verhelpt projectrisico's. - Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactische/strategische projectmanagement en projectplannen. - Coacht de projectleden en stuurt projectteam/ projectorganisatie functioneel aan. Kan bij grote projecten andere Projectmanagers van deelprojecten aansturen. - Levert advies en is sparringpartner voor de eigen aandachtsgebieden op tactisch/strategisch gebied voor managers en directie.
Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Levert een bijdrage aan de verbetering van de uitvoering van het projectmanagement voor het eigen aandachtsgebied. - Draagt verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen, opzetten, coördineren en evalueren van tactische projecten. - Materiële en imago-risico's zijn er op de middellange termijn en blijven veelal beperkt tot het project. 	<ul style="list-style-type: none"> - Draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het projectmanagement voor de eigen aandachtsgebieden: initieert en realiseert innovatie. - Draagt verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen, opzetten, coördineren en evalueren van tactisch/strategische projecten. - Materiële en imago-risico's kunnen van invloed zijn op grotere delen van de organisatie en een negatieve invloed hebben op de middellange tot langere termijn.
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudt een netwerk op een effectieve en efficiënte manier en bouwt deze uit. - Onderhandelt met leveranciers en derden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bouwt een voor de organisatie kritisch netwerk op en onderhoudt en beïnvloedt deze richtinggevend. - Onderhandelt met leveranciers en derden.

	<ul style="list-style-type: none">- Signaleert mogelijkheden voor samenwerkingsverbanden ter ondersteuning van de eigen werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">- Kan samenwerkingsverbanden aangaan ter ondersteuning van de projectwerkzaamheden binnen de organisatie.- Vertegenwoordigt de organisatie binnen netwerken.
--	--	---

Functiebeschrijving Medewerker Management Support A en B

Type functie: Referentiefunctie

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Management Support is verantwoordelijk voor de secretariële, organisatorische en eventueel deels inhoudelijke ondersteuning van één of enkele afdelingen en/of management binnen de dagbladuitgeverij. De Medewerker Management Support 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 Medewerker Management Support ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Management Support kan, afhankelijk van het niveau, functionele aanwijzingen geven aan anderen.

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 – met suggesties of deels voorbereid - ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van globale aanwijzingen met betrekking tot de inhoud en handelt deze zelfstandig af.
- Rappelleert correspondentie die niet tijdig wordt beantwoord.

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.

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

3. Contacten onderhouden

- 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.

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 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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

	Medewerker Management Support B	Medewerker Management Support A
Werk- en denkniveau en kenniselementen	<p>Mbo werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van en inzicht in relevante vakgebieden betreffende de afdeling. - Vaktechnische administratieve kennis. - Kennis van organisatorische processen. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten. 	<p>Mbo+ werk- en denkniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennis van en inzicht in relevante vakgebieden betreffende de afdeling. - Vaktechnische administratieve kennis. - Kennis van organisatorische processen. - Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten. - Kennis van archiverings- en documentatietechnieken.
Aard en complexiteit van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - Handelt aangelegenheden zelfstandig af of doet een voorstel voor afhandeling. - Stelt op en verwerkt correspondentie en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling. - Stelt specifieke periodieke overzichten op. - Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit. - Beheert (digitale en fysieke) archiefsystemen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Handelt meer complexe aangelegenheden met een meer inhoudelijke component zelfstandig af of doet een voorstel voor afhandeling. - Stelt op en verwerkt correspondentie en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling: geeft eventueel inhoudelijk foutieve informatie aan. - Stelt specifieke periodieke overzichten en ad hoc overzichten op. - Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit en brengt spoedeisende stukken onder de aandacht. - Beheert (digitale en fysieke) archiefsystemen en richt deze in. - Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op. - Houdt enkele administraties c.q. registraties bij.

Invloed/impact	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende werkzaamheden. - Voorstellen hebben impact op de resultaten van de eigen afdeling/management: voert operationele verbeteringen eventueel door binnen de werkprocessen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunende werkzaamheden. - Voorstellen hebben impact op de resultaten van de eigen afdeling/management: voert meer complexe verbeteringen door binnen de werkprocessen die tevens andere organisatieonderdelen kunnen raken.
Contacten	<ul style="list-style-type: none"> - Attendeert op gemaakte afspraken en/ of te ondernemen acties. - Wisselt in- en extern informatie uit conform de richtlijnen. - Handelt veelal operationele in- en externe contacten correct af. 	<ul style="list-style-type: none"> - Treedt eventueel op als gastvrouw/ -heer. - Handelt diverse complexe zaken met externe contacten af conform de richtlijnen. - Handelt in- en externe contacten op alle niveaus correct af: kan onderhandelen binnen kaders met externen of externen aansturen. - Geeft functionele aanwijzingen aan collega's of coördineert operationele werkzaamheden, indien nodig.

Bijlage 3 Indelingen referentiefuncties

Functieniveaugroepen	Primair Proces			
	Distributie	Media Producties (incl. ICT)	Operations	Verkoop / Sales
	A			
	B			
	C			
	D			
	E	Medewerker Distributie		Medewerker Klantcontact
	F	Transportplanner		Medewerker Telesales
	G		Vormgever B	Traffic Medewerker Inside Sales Medewerker
	H		Web-/Devices Beheerder	Accountmanager C
I		Web-/Devices Ontwikkelaar B Multimedia Designer B	Accountmanager B	
J		Web-/Devices Ontwikkelaar A Multimedia Designer A Multimedia Specialist B	Accountmanager A	
K		Multimedia Specialist A	Art Director Key Accountmanager Salesmanager	

		Generiek Proces									
		Administratie	Beleid en advies	Controlling en Financiële Administratie	Facilitair	ICT	Inkoop en Contractbeheer	Leiding	Marketing	Projecten	Management Support
Functieniveaugroepen	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					Medewerker Management Support B
	G		Stafmedewerker	Medewerker Financiële Administratie A				Leidinggevende C			Medewerker Management Support A
	H								Medewerker Marketing		
	I		Staf- en Beleidsadviseur C	Medewerker AO/IC		Functioneel Beheerder ICT Ontwikkelaar B	Inkoper C	Leidinggevende B	Data Analyst C Marketeer C		
	J		Staf- en Beleidsadviseur B	Financial Controller		ICT Ontwikkelaar A ICT Procesmanager Informatieconsultant Product Owner	Inkoper B		Data Analyst B Marketeer B	Projectmanager B	
	K		Staf- en Beleidsadviseur A				Inkoper A	Leidinggevende A	Data Analyst A Marketeer A Business Developer	Projectmanager A	

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 Analist

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

Multimedia Designer

Projectmanager

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 Abonneservice,

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 Conceptor

Web Developer

Projectleider

Secretaresse A	Directiesecretaresse, Managementassistent, Officemanager
Secretaresse B	Managementassistent, Medewerker Secretariaat, Medewerker Ondersteuning, Secretarieel Medewerker, Afdelingssecretaresse
Staf- en Beleidsadviseur	P&O-Adviseur, Kwaliteitsadviseur, Communicatieadviseur
Stafmedewerker	Beleidsmedewerker, Medewerker Communicatie, Medewerker Arbo, Medewerker Milieu, Medewerker P&O
Trafficmedewerker	Orderbehandelaar, Medewerker Productie, Medewerker Ordening
Telefoniste / Receptioniste	Medewerker Frontoffice, Baliemedewerker
Vormgever A	Studiomedewerker, Paginavormgever, Advertentievormgever
Vormgever B	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 functiewaardering inhoudt. Daarna wordt de functiewaarderingsmethode die de cao voor het Uitgeverijbedrijf 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).

Functiewaardering 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 functiewaardering nu precies? Het komt kortweg hierop 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 Uitgeverijbedrijf 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 referentiegebouw 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, eenvoudigere methode: de MNT-methode voor de cao voor het Uitgeverijbedrijf (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 Uitgeverijbedrijf 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 afwegen 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 Uitdrukingsvaardigheid, 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, FUWA Online. Door toepassing van deze methode wordt aan elk competentiedomein een waarderingsniveau toegekend en met een lettercode ingevoerd in FUWA Online. FUWA 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. Het indelingsadvies wordt in ieder geval bekend gemaakt aan de werknemer en diens leidinggevende.

FUWA Online

Wilt u uw eigen functies waarderen en indelen door toepassing van MNT dan is dat mogelijk door een licentie te nemen op FUWA Online. Deze webbased applicatie ondersteunt het vergelijkings- en indelingsproces van MNT.

U betaalt voor FUWA Online jaarlijks licentiekosten. Deze kosten zijn gebaseerd op het aantal fte dat valt onder de werkingssfeer van de functiegroep Dagbladuitgeverijbedrijf binnen uw organisatie. In de jaarlijkse licentie is een opleiding in de toepassing van MNT voor 1 persoon per jaar inbegrepen. Kijk voor de tarieven op www.fuwa-online.nl/tarieven. U kunt via deze website ook een licentie aanvragen.

MNT toepassen zonder een licentie op FUWA Online is mogelijk. U laat dan de waardering en indeling van uw functies door een adviseur van Human Capital Group doen. Neem eventueel contact op via info@humancapitalgroup.nl.