

HKU proces: Ondersteuning

Medewerker Service & Beheer

1: Technische functiebeschrijvingen (fuwa documenten conform cao-hbo)

Medewerker Service & Beheer 1 – Schaal 4 (pagina 3)

Medewerker Service & Beheer 2 – Schaal 5 (pagina 5)

Medewerker Service & Beheer 3 – Schaal 6 (pagina 7)

Medewerker Service & Beheer 4 – Schaal 7 (pagina 9)

Medewerker Service & Beheer 5 – Schaal 8 (pagina 11)

Medewerker Service & Beheer 6 – Schaal 9 (pagina 13)

Toelichting Medewerkers Service & Beheer HKU

Verzwarende elementen per niveau

Hieronder worden per niveau de belangrijkste generieke verschillen tussen de functies benoemd

Medewerker Service & Beheer 1 - schaal 4: De medewerker service & beheer 1 voert relatief smalle en samenhangende facilitaire activiteiten uit. De medewerker speelt in op bekende dagelijkse situaties. Maakt keuzen met betrekking tot volgorde en prioritering van de eigen werkzaamheden. Het effect en gevolg van de werkzaamheden is vrijwel direct merkbaar en vast te stellen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is praktische kennis vereist. De contacten kenmerken zich door informatie-uitwisseling ten behoeve van de voortgang van de (eigen) werkzaamheden. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. Het gaat om werkzaamheden waarvoor in het algemeen een MBO werk- en denkniveau wordt vereist. Hieronder valt ook het VMBO+ werk- en denkniveau.

Medewerker Service & Beheer 2 - schaal 5: De medewerker service & beheer 2 voert zelfstandig gevarieerde werkzaamheden uit op het gebied van service en beheer. Bij de aanpak wordt actief ingespeeld op verschillende wensen van klanten. De medewerker behandelt bekende vragen en situaties. Maakt keuzen met betrekking tot volgorde en prioritering van de werkzaamheden. Het effect van de werkzaamheden is op korte termijn merkbaar. Op dit niveau is algemeen vaktechnische kennis vereist ten aanzien van in het werkveld gangbare processen en procedures. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. De taken en werkzaamheden vereisen een vaktechnische kennis op MBO werk- en denkniveau.

Medewerker Service & Beheer 3 - schaal 6: De medewerker service & beheer 3 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van complexe werkzaamheden op het gebied van service en beheer. Bij de voorbereiding en uitvoering is eigen interpretatie en inzicht vereist. Bijvoorbeeld bij het afhandelen van lastige klantvragen waarbij interpretatie van gegevens of situaties vereist is. De contacten kenmerken zich meestal nog door informatie-uitwisseling ten behoeve van de voortgang van de eigen werkzaamheden. De medewerker behandelt bekende en reguliere vragen en situaties. Draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. De taken en werkzaamheden vereisen een vaktechnische kennis op MBO werk- en denkniveau.

Medewerker Service & Beheer 4 - schaal 7: De medewerker service & beheer 4 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van een samenstel van gevarieerde en complexe werkzaamheden. Daarnaast is de medewerker gericht op het verbeteren van dagelijkse werkprocessen. Geeft desgevraagd operationeel leiding. Beoordeelt samengestelde vragen en situaties. Maakt hierbij complexe afwegingen van de gevolgen van de te maken keuzen. Voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden is algemeen theoretische kennis noodzakelijk. De werkzaamheden vereisen inzicht in de samenhangen tussen het eigen vakgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. Het gaat om werkzaamheden waarvoor in het algemeen een HBO-werk- en denkniveau vereist wordt. Hieronder valt ook het MBO+ werk- en denkniveau.

Medewerker Service & Beheer 5 - schaal 8: De medewerker service & beheer 5 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van vakspecialistische werkzaamheden en op het coördineren van samengestelde processen op het gebied van service & beheer en/of het functioneel leiding geven. De medewerker zorgt voor samenhang tussen de werkprocessen. De werkzaamheden hebben betrekking op de behandeling van opdrachten die ruimte laten voor eigen initiatief en interpretatie en voor keuzes uit meerdere oplossingen en benaderingswijzen. De werkzaamheden vereisen ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied. Draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. De taken en werkzaamheden vereisen een HBO werk- en denkniveau.

Medewerker Service & Beheer 6 - schaal 9: De medewerker service & beheer 6 is gericht op het aansturen en monitoren van overkoepelende processen op het gebied van service en beheer. De medewerker op dit niveau geeft desgevraagd functioneel leiding. Werkt zelfstandig binnen een ruim kader. Werkt binnen een dynamische context. Levert bijdragen aan de voorbereiding van beleid. De werkzaamheden vereisen breed inzicht in de desbetreffende materie en ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied. Daarnaast is de medewerker gericht op het ontwikkelen van voorschriften, procedures en methoden. De werkzaamheden hebben betrekking op de behandeling van zaken en problemen op een vakgebied dat raakvlakken heeft met andere vakgebieden. Er wordt direct ingespeeld op onverwachte omstandigheden en nieuwe technologische ontwikkelingen. De medewerker levert eindproducten van de eenheid op. Hierbij wordt een HBO werk- en denkniveau vereist.

Voor de volledige uitwerking van de functiebeelden voor elk niveau en de bijbehorende voorbeelden van de werkzaamheden wordt verwezen naar de onderstaande uitwerking van de functiebeschrijvingen als onderdeel van het functie- en salarisgebouw van HKU.

Proces: Ondersteuning

Medewerker Service & Beheer 1 – schaal 4

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt aangestuurd door een toegewezen leidinggevende. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typering: De medewerker service & beheer 1 voert relatief smalle en samenhangende facilitaire activiteiten uit. De medewerker speelt in op bekende dagelijkse situaties. Maakt keuzen met betrekking tot de volgorde en prioritering van de eigen werkzaamheden. Het effect en gevolg van de werkzaamheden is vrijwel direct merkbaar en vast te stellen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is praktische kennis vereist. De contacten kenmerken zich door informatie-uitwisseling ten behoeve van de voortgang van de (eigen) werkzaamheden. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten. Het gaat om werkzaamheden waarvoor in het algemeen een MBO-werk- en denkniveau wordt vereist. Hieronder valt ook het VMBO+-werk- en denkniveau.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Werkt samen met betrokken managers, leidinggevende en collega's. Speelt in op de verschillende wensen en vragen. Werkt op aanwijzing of verzoek van opdrachtgevers. Maakt werkafspraken met de leidinggevende over de te leveren service.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste lijn. Verwijst door bij onduidelijkheden. Verricht de toegewezen onderdelen van de serviceverlening (fysiek, balie, online) conform regels en werkafspraken. Registreert de uitleen en inname van voorzieningen en hulpmiddelen. Handelt eenvoudige telefoongesprekken af. Ontvangt bezoekers.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Ziet mede toe op een adequaat gebruik van ruimten, facilitaire hulpmiddelen en inventaris. Ziet toe op de beschikbaarheid van materialen. Houdt de voorraden op peil. Faciliteert bijeenkomsten, evenementen, e.d. Zorgt hierbij voor de logistiek van goederen, post en faciliteiten. Verricht reproducties. Verzorgt transporten en kleine verhuizingen.

4) Bijdragen aan het team

- Levert assiserende bijdragen aan het team. Bewaakt de uitvoering van de toegewezen dagelijkse activiteiten. Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden. Brengt deze constatering in bij werkoverleg en besprekingen.

5) Bijdragen aan beheer en onderhoud

- Verricht ondersteunende werkzaamheden op het gebied van beheer, onderhoud, verhuizingen of kleine verbouwingen. Beheert de toegewezen materialen of apparatuur. Verricht relatief eenvoudig onderhoud en kleine reparaties. Verricht timmer- en schilderwerkzaamheden. Ondersteunt en bouwt mee aan opstellingen, podia, decors. Controleert onderdelen van het gebouw en de inventaris. Schakelt na toestemming derden in. Houdt mede toezicht op de door hen verrichte reparaties c.q. gepleegde onderhoud.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Ziet mede toe op een veilig en gezond gebruik van ruimten en middelen. Spreekt medewerkers of studenten aan bij onveilige situaties. Ziet toe op de naleving van (huis)regels. Opent en sluit delen van gebouwen en verricht toegangscontrole. Houdt vluchtwegen vrij. Controleert de beveiliging van gebouwen en terreinen. Controleert de werking van luchtregulatie, verwarming, alarmsysteem en verlichting. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Registreert en voert gegevens in met behulp van de geautomatiseerde systemen. Controleert de gegevens op juistheid en volledigheid. Voert hierbij proactief overleg met de klant en wisselt gegevens uit.

Kennis en vaardigheden

- Praktische gerichte kennis van apparatuur, hulpmiddelen, service en beheer en facilitaire zaken.
- Praktische kennis van veiligheidsvoorschriften en bekendheid met relevante voorschriften op dat gebied.
- Technisch basisinzicht in gebouwen, werking van apparaten, diverse voorzieningen en installaties.
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van medewerkers, bezoekers en studenten.
- Vaardigheid om studenten, medewerkers en gasten waar nodig aan te spreken c.q. te corrigeren bij onveilige of ongezonde situaties conform huisregels.
- Vaardigheid in het verrichten van onderdelen van de onderhouds- en beheerswerkzaamheden.

Contactenpatroon: Met klanten en gebruikers van de diensten en voorzieningen om gegevens uit te wisselen over de uitvoering. Met collega's om hen te ondersteunen bij de uitvoering van beheer, onderhoud, verhuizingen of verbouwingen.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de voortgang en tijdigheid van de ontwikkelbijdragen, de service, de bijdragen aan de planning, organisatie en logistiek, de bijdragen aan het team, de bijdragen aan het beheer en onderhoud en aan de beveiliging en de administratie. *Kader:* werkafspraken en voorschriften. *Beslist over:* het verrichten van assisterende werkzaamheden op het gebied van service, beheer en onderhoud, het mede toezien op een adequaat gebruik van ruimten, facilitaire hulpmiddelen en inventaris, het beheren van materialen, inventaris, apparatuur, het verrichten van eenvoudig onderhoud en reparaties aan apparatuur en technische opstellingen.

Proces: Ondersteuning

Medewerker Service & Beheer 2 – schaal 5

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt aangestuurd door een toegewezen leidinggevende. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typing: De medewerker service & beheer 2 voert zelfstandig gevarieerde werkzaamheden uit op het gebied van service en beheer. Bij de aanpak wordt actief ingespeeld op verschillende wensen van klanten. De medewerker behandelt bekende vragen en situaties. Maakt keuzen met betrekking tot volgorde en prioritering van de werkzaamheden. Het effect van de werkzaamheden is op korte termijn merkbaar. Op dit niveau is algemeen vaktechnische kennis vereist ten aanzien van in het werkveld gangbare processen en procedures. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Werkt samen met betrokken managers, leidinggevende en collega's. Speelt in op de verschillende wensen en vragen. Levert (on)gevraagd suggesties voor de verbetering en versnelling van de lopende zaken. Denkt mee over en doet voorstellen voor aanschaf of vervanging van hulpmiddelen en materialen.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste lijn. Voert overleg over de wensen voor diensten en faciliteiten. Stelt vast of de vragen en verzoeken duidelijk zijn. Zorgt voor de uitleen en inname van voorzieningen en hulpmiddelen. Registreert de uitleen en inname in het geautomatiseerde systeem. Beantwoordt vragen over de werking van de hulpmiddelen. Geeft aanwijzingen over het gebruik van apparaten en hulpmiddelen.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Houdt de dagelijkse planningen bij op het gebied van beheer, onderhoud en dienstverlening. Signaleert deadlines. Ziet mede toe op een adequaat gebruik van ruimten, facilitaire hulpmiddelen en inventaris. Ziet toe op de voorraden en beschikbaarheid van materialen. Regelt ondersteuning of faciliteiten bij bijeenkomsten en evenementen. Zorgt voor de logistiek van goederen, post en faciliteiten.

4) Bijdragen aan het team

- Bewaakt de voortgang en uitvoering van de toegewezen dagelijkse activiteiten. Levert standaard overzichten en gegevens ten behoeve van onderdelen van de planning of evaluaties. Signaleert actief knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden. Brengt deze constatering in bij werkoverleg en besprekingen.

5) Bijdragen aan beheer en onderhoud

- Verricht onderhoud en reparaties aan gevarieerde apparatuur of installaties, aan technische opstellingen en aan de inventaris. Regelt de levering van diensten en hulpmiddelen. Ondersteunt bij uitvoeringen en evenementen. Bouwt mee aan opstellingen, podia en decors. Beheert materialen, inventaris, apparatuur. Ziet toe op reparaties en onderhoud door externe leveranciers.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Controleert en zorgt mede voor de veiligheid in de gebouwen en op de terreinen. Draagt bij aan de beveiliging. Verricht toegangscontrole. Controleert de werking van luchtregulatie, verwarming, alarmsysteem en verlichting. Spreekt medewerkers of studenten aan bij onveilige of ongezonde situaties. Neemt conform protocol maatregelen bij storingen en calamiteiten. Ziet toe op de naleving van (huis)regels. Houdt vluchtwegen vrij. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Voert de administratie uit. Voert overleg met de klant en wisselt administratieve gegevens uit. Maakt standaardlijsten en -overzichten met gegevens. Bewerkt, muteert en levert gegevens voor de samenstelling van documenten of plannen. Controleert de juistheid en volledigheid van gegevens.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen vaktechnische kennis van service, beheer en facilitaire zaken.
- Kennis van veiligheidsvoorschriften en bekendheid met relevante voorschriften op dat gebied.
- Technisch inzicht in gebouwen, apparaten, diverse voorzieningen en installaties.
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van medewerkers, bezoekers en studenten.
- Vaardigheid in het geven van aanwijzingen aan studenten en medewerkers over het gebruik en functioneren van voorzieningen, apparatuur e. d.
- Vaardigheid om studenten, medewerkers en gasten waar nodig aan te spreken c.q. te corrigeren bij onveilige of ongezonde situaties conform huisregels.
- Vaardigheid in het zorgen voor de afhandeling van problemen bij klachten, vragen en storingen.
- Vaardigheid in het beoordelen en verrichten van diverse onderhouds- en beheerswerkzaamheden.

Contactenpatroon: Met klanten en gebruikers van de diensten en voorzieningen om gegevens uit te wisselen over de uitvoering. Met externe dienstverleners over beheer, storingen, onderhoud en reparaties om hen te begeleiden bij het uitvoeren van werkzaamheden en om informatie uit te wisselen.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de voortgang en tijdigheid van de ontwikkelbijdragen, de service, de bijdragen aan de planning, organisatie en logistiek, de bijdragen aan het team, de bijdragen aan het beheer en onderhoud en aan de beveiliging en de administratie. *Kader:* werkafspraken en voorschriften. *Beslist over:* het zelfstandig verrichten van gevarieerde werkzaamheden op het gebied van service en beheer, het aannemen van diverse vragen, het toezien op een adequaat gebruik van ruimten, hulpmiddelen en inventaris, het beheren van materialen, inventaris, apparatuur, het verrichten van onderhoud en reparaties aan gevarieerde apparatuur en opstellingen en het voeren van de administratie.

Proces: Ondersteuning Medewerker Service & Beheer 3 – schaal 6

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt hiërarchisch aangestuurd door een toegewezen leidinggevende. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typing: De medewerker service & beheer 3 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van complexe werkzaamheden op het gebied van service en beheer. Bij de voorbereiding en uitvoering is eigen interpretatie en inzicht vereist. Bijvoorbeeld bij het afhandelen van lastige klantvragen waarbij interpretatie van gegevens of situaties vereist is. De contacten kenmerken zich meestal nog door informatie-uitwisseling ten behoeve van de voortgang van de eigen werkzaamheden. De medewerker speelt in op verschillende wensen en behandelt hierbij de reguliere vragen en situaties. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Werkt samen met betrokken managers, leidinggevende en collega's. Speelt in op de verschillende wensen en vragen. Neemt ook de meer lastige klantvragen aan. Doet verbetervoorstellen voor de werkwijzen op het terrein van service en beheer. Doet voorstellen voor reparaties, vervanging of vernieuwing van apparatuur, inventaris of onderdelen van het gebouw. Beoordeelt technische (on)mogelijkheden en bespreekt deze. Geeft in voorkomende gevallen aanwijzingen aan collega's tot en met het niveau van medewerker 2 over de uitvoering van de werkzaamheden.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste lijn. Neemt meldingen aan over diverse problemen of knelpunten. Interpreteert de vragen en bijbehorende situaties. Classificeert en beoordeelt incident- en probleemmeldingen op impact, prioriteit en moeilijkheidsgraad. Handelt problemen zelfstandig af of verwijst door. Bewaakt de voortgang van uitstaande probleemmeldingen en informeert over de status. Geeft aan wat de mogelijkheden zijn om herhaling van problemen en storingen te voorkomen.
- Verzorgt de uitleen en inname van voorzieningen, hulpmiddelen, gereedschappen. Verzorgt de administratie. Beantwoordt vragen over de werking van de hulpmiddelen. Geeft aanwijzingen over het gebruik van samengestelde apparatuur en hulpmiddelen.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Zorgt voor het nakomen van de afspraken over de uitvoering. Regelt ondersteuning of faciliteiten bij bijeenkomsten en evenementen. Voert overleg over wensen voor diensten en faciliteiten. Regelt het gebruik van ruimten, facilitaire hulpmiddelen en inventaris. Ziet toe op de voorraden en beschikbaarheid van materialen. Zorgt voor de logistiek van goederen, post en faciliteiten.

4) Bijdragen aan het team

- Levert actief bijdragen aan het team. Denkt mee over de voorbereiding, voortgang en uitvoering van activiteiten. Levert gegevens ten behoeve van evaluaties. Signaleert en bespreekt hiaten of knelpunten bij de toepassing van voorschriften of bij uitvoering van de werkzaamheden. Brengt deze constatering in bij werkoverleg en besprekingen.

5) Beheer, onderhoud, externe contacten

- Ziet toe op de staat van onderhoud en veiligheid van gebouwen, installaties en inventaris. Voert inspecties uit. Houdt mede toezicht op de voortgang van lopende onderhouds- en huisvestingsprojecten. Verricht de meer omvattende bouwkundige, elektra- en onderhoudswerkzaamheden. Schakelt waar nodig externe leveranciers en bedrijven in binnen de gegeven kaders. Begeleidt en controleert externe dienstverleners bij bouwkundige, elektra en werktuigbouwkundige beheer- en onderhoudswerkzaamheden.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Controleert en zorgt voor de veiligheid in de gebouwen en op de terreinen. Signaleert onveilige situaties en komt met oplossingen. Spreekt medewerkers of studenten aan bij onveilige situaties. Neemt maatregelen bij calamiteiten. Ziet toe op de naleving van (huis)regels. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Zorgt voor de administratie, archivering en het beheer van voorraden, documenten en inventarislijsten. Maakt diverse overzichten met gegevens. Beoordeelt en interpreteert data en informatie. Voert overleg over ontbrekende gegevens. Levert informatie voor documenten of plannen. Vraagt informatie op.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen vaktechnische kennis van beheer, onderhoud, techniek en facilitaire dienstverlening.
- Vaktechnisch inzicht in bouwkundige aspecten van tekeningen en schema's.
- Kennis van veiligheidsvoorschriften en bekendheid met relevante wettelijke voorschriften op dat gebied.
- Technisch inzicht in gebouwen, apparaten en installaties.
- Technisch inzicht in apparatuur en vaardigheid in het bedienen ervan.
- Vaardigheid in een klantvriendelijke omgang met betrokkenen.
- Vaardigheid in het uitwisselen van informatie en gegevens.
- Vaardigheid in het aanpreken van gebruikers bij onveilige situaties.

Contactenpatroon: Met de leidinggevende om werkafspraken te maken. Met studenten, medewerkers, management om data uit te wisselen en facilitaire diensten te verlenen. Met medewerkers service & beheer om operationele aanwijzingen te geven gericht op uitvoeringsaspecten. Met externe dienstverleners over beheer, storingen, onderhoud en reparaties om hen te begeleiden bij het uitvoeren van werkzaamheden en om informatie uit te wisselen.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelbijdragen, de service, de bijdragen aan het team, over de bijdragen aan de planning, organisatie en logistiek, over de bijdragen aan het beheer, onderhoud en beveiliging en over de administratie. *Kader:* werkafspraken en voorschriften. *Beslist over:* het afhandelen van lastige klantvragen, waarvoor meer eigen interpretatie en beoordeling nodig is, het beoordelen van incident- en probleemmeldingen op impact, prioriteit en moeilijkheidsgraad en het verrichten van meer omvattende beheersmatige, bouwkundige werkzaamheden.

Proces: Ondersteuning

Medewerker Service & Beheer 4 – schaal 7

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt hiërarchisch aangestuurd door een toegewezen leidinggevende. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typing: De medewerker service & beheer 4 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van een samenstel van gevarieerde en complexe werkzaamheden. Daarnaast is de medewerker gericht op het verbeteren van dagelijkse werkprocessen. Geeft desgevraagd operationeel leiding. Beoordeelt samengestelde vragen en situaties. Maakt hierbij complexe afwegingen over de gevolgen van de te maken keuzen. Voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden is een algemeen theoretische kennis noodzakelijk. De werkzaamheden vereisen inzicht in de samenhangen tussen het eigen vakgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelproducten.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Werkt samen met betrokken managers, leidinggevende en collega's. Speelt in op de verschillende wensen en vragen. Behandelt hierbij ook nieuwe en complexe verzoeken en vragen. Maakt afspraken over de dienstverlening. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van procedures en werkwijzen.
- Beoordeelt aanvragen van gebruikers van ingediende vernieuwings- of vervangingsaanvragen op technische haalbaarheid en doelmatigheid. Doet proactief voorstellen voor vervanging of vernieuwing van samengestelde apparatuur, inventaris of onderdelen van het gebouw. Geeft de technische (on)mogelijkheden aan.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste lijn. Ondersteunt de betrokken klanten en opdrachtgevers bij het benoemen en oplossen van samengestelde en complexe dagelijkse vragen en problemen. Denkt mee over het voorkomen van risicovolle knelpunten. Bewaakt de voortgang van uitstaande probleemmeldingen en informeert over de status. Geeft aan wat de mogelijkheden zijn om herhaling van problemen en storingen te voorkomen.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Doet uitvoeringsvoorstellen inzake planmatig onderhoud. Stelt planningen op voor de dagelijkse dienstverlening, het beheer en de facilitaire activiteiten. Zorgt voor het nakomen van afspraken. Regelt de dagelijkse ondersteuning bij bijeenkomsten en evenementen. Coördineert het gebruik van ruimten, hulpmiddelen en inventaris. Ziet toe op de voorraden en beschikbaarheid van materialen. Ziet toe op de uitvoering van logistieke werkprocessen.

4) Bijdragen aan het team

- Levert actief bijdragen aan het team en komt (on)gevraagd met voorstellen. Levert inhoudelijke bijdragen aan onderdelen van teamplannen. Denkt mee over de aanpak van het team of te nemen besluiten. Ondersteunt de uitvoering van trajecten gericht op de toepassing van gewijzigde besluitvorming, wet- of regelgeving. Zorgt voor een adequate planning, bewaking en organisatie van de uitvoering. Levert gegevens ten behoeve van evaluaties.

5) Beheer, onderhoud, externe contacten

- Houdt toezicht op de dagelijkse voortgang en kwaliteit van meer omvangrijke onderhouds- en huisvestingsprojecten. Maakt kostenoverzichten. Treedt op als contactpersoon. Ziet toe op complexe bouwkundige werkzaamheden. Draagt zorg voor periodieke controles en inspecties. Controleert de uitvoering aan de hand van bestek en tekeningen. Schakelt leveranciers en bedrijven in. Maakt afspraken over de uitvoering.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Controleert en zorgt voor veiligheid in de gebouwen en terreinen. Ziet toe op het naleven van regelgeving voor de beveiliging van de gebouwen en terreinen. Doet voorstellen tot herziening van protocollen en veiligheidsprocedures. Signaleert onveilige situaties en komt met oplossingen. Spreekt medewerkers of studenten aan bij onveilige situaties. Neemt maatregelen bij calamiteiten. Ziet toe op de naleving van (huis)regels. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Voert complexe administraties uit. Doet verbetervoorstellen voor de administratieve uitvoering. Maakt managementoverzichten. Maakt kostenoverzichten en berekeningen bij (facilitaire) projecten. Levert geaggregeerde informatie voor documenten of plannen. Ziet toe op de administratie van de uitleen en

inname van voorzieningen.

8) Operationele aanwijzingen

- Geeft in voorkomende gevallen operationele aanwijzingen aan enkele medewerkers service & beheer. Begeleidt en ondersteunt hen bij lastige vragen van klanten en opdrachtgevers. Denkt mee over de gewenste uitvoering van de werkzaamheden. Maakt werkroosters, houdt mede toezicht op werkplanningen.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen theoretische en praktisch gerichte kennis van beheer, onderhoud, techniek en facilitaire dienstverlening.
- Inzicht in de samenhangen tussen het eigen vakgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Inzicht in de procedures en functionele verhoudingen binnen de organisatie.
- Technisch inzicht in gebouwen, apparaten en installaties.
- Kennis van veiligheidsvoorschriften en bekendheid met relevante wettelijke voorschriften op dat gebied.
- Vaardigheid in communiceren.
- Vaardigheid in plannen en organiseren.
- Vaardigheid in het leveren van managementinformatie.
- Vaardigheid in het maken van afspraken over de werkuitvoering.

Contactenpatroon: Met de leidinggevende om werkafspraken te maken. Met studenten, medewerkers, management om hen te informeren over bestaande regels en richtlijnen en (on)mogelijkheden op het gebied van de facilitaire dienstverlening. Met ondersteunende medewerkers service & beheer om operationele aanwijzingen te geven gericht op uitvoeringsaspecten. Met externe dienstverleners over beheer, storingen, onderhoud en reparaties om hen te begeleiden bij en om afspraken te maken over het uitvoeren van werkzaamheden.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelbijdragen, de service, de planning en organisatie, de bijdragen aan het team, het beheer en onderhoud, de veiligheid, de administratie en de operationele aanwijzingen.

Kader: werkafspraken. *Beslist over:* het uitvoeren van complexe werkzaamheden, het opstellen van dagelijkse plannen, het doen van voorstellen voor herziening van veiligheidsprocedures, het toezien op de voortgang en kwaliteit van meer omvangrijke onderhoudsprojecten, het samenstellen van managementoverzichten en het geven van functionele en operationele aanwijzingen aan enkele medewerkers service & beheer.

Proces: Ondersteuning

Medewerker Service & Beheer 5 – schaal 8

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt hiërarchisch aangestuurd door een toegewezen leidinggevende. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typing: De medewerker service & beheer 5 is gericht op het zelfstandig voorbereiden en uitvoeren van vakspecialistische werkzaamheden en op het coördineren van samengestelde processen op het gebied van service & beheer en/of het functioneel leiding geven. De medewerker zorgt voor samenhang tussen de werkprocessen. De werkzaamheden hebben betrekking op de behandeling van opdrachten die ruimte laten voor eigen initiatief en interpretatie en voor keuzes uit meerdere oplossingen en benaderingswijzen. De werkzaamheden vereisen ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied. De medewerker draagt bij aan de realisering van de taakstelling van de eenheid en werkt mee aan deelp producten.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Werkt actief samen met betrokken managers, leidinggevende en collega's. Past het werk aan op de verschillende wensen en vragen en verzorgt de communicatie hierover. Behandelt ook de vakspecialistische vragen waarbij meer beoordeling en inzicht nodig is. Organiseert de dienstverlening.
- Zorgt voor samenhang tussen de werkprocessen en tussen de werkprocedures. Beoordeelt aanvragen van gebruikers van ingediende vernieuwings- of vervangingsaanvragen op financiële en technische haalbaarheid en doelmatigheid. Doet proactief voorstellen voor vervanging of vernieuwing van samengestelde apparatuur, inventaris of onderdelen van het gebouw.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste of tweede lijn. Voert overleg met leveranciers, bedrijven en gebruikers van de gebouwen en terreinen over de gewenste goederen of diensten. Vraagt offertes op en beoordeelt deze. Fungeert als contactpersoon. Koopt materialen en diensten in. Levert informatie voor het onderhoudsplan en de jaarbegroting. Stelt delen van kostencomputaties op.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Doet voorstellen inzake het jaarlijkse planmatige onderhoud. Stelt jaarplanningen op voor de dienstverlening, het beheer en de facilitaire activiteiten. Zorgt voor het nakomen van de planningen en afspraken over de uitvoering. Ziet toe op de naleving van procedures en regelingen met betrekking tot de dienstverlening op de toegewezen onderdelen.

4) Bijdragen aan het team

- Levert actief bijdragen aan het team en komt (on)gevraagd met voorstellen. Levert samenhangende en inhoudelijke bijdragen aan teamplannen. Denkt mee over de aanpak van het team of te nemen besluiten. Begeleidt de toepassing van gewijzigde besluitvorming en wet- of regelgeving. Levert toelichtingen en informatie ten behoeve van evaluaties.

5) Beheer, onderhoud, externe contacten

- Coördineert samenhangende en vakspecialistische activiteiten op het gebied van beheer en onderhoud. Houdt (mede) toezicht op de voortgang en kwaliteit van bouwkundige, onderhouds- en huisvestingsprojecten. Draagt zorg voor periodieke controles en inspecties. Begeleidt externe bedrijven en controleert de uitvoering.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Controleert en zorgt voor veiligheid in de gebouwen en terreinen. Ziet toe op het naleven van regelgeving. Doet voorstellen tot herziening van veiligheidsprocedures. Spreekt medewerkers of studenten aan bij onveilige situaties. Neemt maatregelen bij calamiteiten. Ziet toe op de naleving van (huis)regels. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Voert complexe administraties uit. Doet verbetervoorstellen voor de administratieve uitvoering. Stemt administratieve processen op elkaar af. Maakt kostenoverzichten en computaties bij omvangrijke (facilitaire) projecten. Levert overkoepelende managementrapportages en onderdelen van plannen en documenten. Ziet toe op de administratie van de uitleen en inname van voorzieningen.

8) Functionele aansturing

- Stuurt medewerkers service & beheer functioneel aan. Verdeelt de werkzaamheden. Begeleidt en ondersteunt hen bij lastige vragen van klanten en opdrachtgevers. Ziet toe op de gewenste uitvoering van

de werkzaamheden. Maakt werkroosters, houdt mede toezicht op werkplanningen. Voert (delen) van de personeelszorg zoals functioneringsgesprekken.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen theoretische kennis en praktische vakdeskundigheid op het gebied van beheer, onderhoud, techniek en facilitaire dienstverlening.
- Ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied.
- Kennis van wettelijke voorschriften.
- Inzicht in de samenhangen tussen het eigen vakgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Inzicht in de procedures en functionele verhoudingen binnen de organisatie.
- Technisch inzicht in gebouwen, apparaten en installaties.
- Vaardigheid in coördineren, plannen en organiseren.
- Communicatieve vaardigheden.
- Vaardigheid in het opstellen van (management) rapportages.
- Vaardigheid in het functioneel aansturen van medewerkers service & beheer.

Contactenpatroon: Met de leidinggevende om werkafspraken te maken. Met studenten, medewerkers, management om af te stemmen over uitvoering en over de toepassing van regels en richtlijnen. Met enkele medewerkers service & beheer om af te stemmen en om functionele en operationele aanwijzingen te geven. Met externe dienstverleners om afstemming te bereiken de uitvoering van de dienstverlening.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelbijdragen, de bijdragen aan het team, de planning en organisatie, de service, de bijdragen aan de veiligheid, de administratie en de functionele aansturing. *Kader:* werkafspraken. *Beslist over:* het organiseren van de dienstverlening, het opstellen van jaarplanningen, het coördineren van werkprocessen en zorgen voor samenhang, het functioneel aansturen van medewerkers service & beheer, het opvragen en beoordelen van offertes, het doen van voorstellen ter verbetering van de beveiliging en veiligheid, het uitvoeren van vakspecialistische werkzaamheden op het gebied van service & beheer.

Proces: Ondersteuning Medewerker Service & Beheer 6 – schaal 9

Context: De Medewerker Service & Beheer voert de toegewezen werkzaamheden uit. De medewerker wordt hiërarchisch aangestuurd door een toegewezen leidinggevende/manager. De functie maakt deel uit van het hoofdproces ondersteuning.

Generieke typing: De medewerker service & beheer 6 is gericht op het aansturen en monitoren van overkoepelende processen op het gebied van service & beheer. Geeft desgevraagd functioneel leiding. Werkt zelfstandig binnen een ruim kader. Werkt binnen een dynamische context. Levert bijdragen aan de voorbereiding van beleid. De werkzaamheden vereisen breed inzicht in de desbetreffende materie en ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied. Daarnaast is de medewerker gericht op het ontwikkelen van voorschriften, procedures en methoden.

De werkzaamheden hebben betrekking op de behandeling van zaken en problemen op een vakgebied dat raakvlakken heeft met andere vakgebieden. Er wordt direct ingespeeld op onverwachte omstandigheden en nieuwe technologische ontwikkelingen. Levert eindproducten van de eenheid op.

Afhankelijk van de context kunnen de hoofdtaken in verschillende combinaties of accenten worden toegewezen binnen het hier beschreven functiebeeld.

Hoofdtaken

1) Ontwikkelbijdragen

- Levert bijdragen aan de voorbereiding van beleid op het gebied van service en beheer. Ontwikkelt methoden, technieken en werkprocedures. Ontwikkelt concrete plannen. Ontwikkelt bijdragen aan het jaarlijkse onderhoudsplan en de jaarbegroting. Stelt rapportages en kostencalculaties op. Beoordeelt door gebruikers ingediende vernieuwings- of vervangingsaanvragen op technische haalbaarheid, doelmatigheid en wenselijkheid alsmede op de budgettaire gevolgen ervan.
- Bereidt de onderhandelingen voor met aannemers en onderhoudsbedrijven. Maakt afspraken over prijzen en leveringsvoorwaarden. Bewaakt budgetten. Bewaakt de procedures binnen de afdeling. Signaleert knelpunten en bedenkt oplossingen. Verzorgt de communicatie. Stelt overkoepelende managementrapportages op.

2) Service

- Verleent service vanuit de eerste of tweede lijn. Ondersteunt de klanten en opdrachtgevers bij zeer complexe vragen. Doet voorstellen over de gewenste kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Voert namens de eenheid overleg met leveranciers, bedrijven en gebruikers van de gebouwen en terreinen over te leveren goederen of diensten.

3) Planning, organisatie en logistiek

- Stelt jaarplanningen op voor de dienstverlening, het beheer en de facilitaire activiteiten. Bewaakt de planningen. Zorgt voor uitvoering. Neemt deel aan diverse overlegvormen. Ontwikkelt methoden en technieken voor de (logistieke) planning.

4) Bijdragen aan het team

- Levert actief bijdragen aan het team en komt (on)gevraagd met voorstellen. Levert bijdragen aan teamplannen. Denkt mee over de aanpak van het team of te nemen besluiten. Begeleidt de toepassing van gewijzigde besluitvorming en wet- of regelgeving. Voert (onderdelen van) evaluaties uit en signaleert knelpunten. Rapporteert over de resultaten.

5) Beheer, onderhoud, externe contacten

- Geeft leiding of neemt deel aan (deel)projecten met betrekking tot onderhoud, beheer, huisvesting en facilitaire dienstverlening. Voert overleg met leveranciers, bedrijven en de gebruikers van de gebouwen en terreinen over geleverde of gewenste goederen of diensten. Maakt afspraken over de uitvoering van werkzaamheden. Signaleert knelpunten en doet voorstellen ter verbetering. Begeleidt externe bedrijven en controleert de uitvoering. Vraagt offertes op en beoordeelt deze.

6) Bijdragen aan veiligheid en gezondheid

- Draagt zorg voor de uitvoering van het arbobeleid met betrekking tot de onderdelen veiligheid en milieu. Draagt zorg voor actuele protocollen en veiligheidsprocedures. Neemt deel aan de BHV-organisatie.

7) Administratie

- Coördineert en stuurt administratieve processen aan. Richt processen mede in. Ontwikkelt de administratieve organisatie voor meer omvangrijke administratieve trajecten. Werkt rapportages en toelichtingen uit voor toepassing op managementniveau.

8) Functionele aansturing

- Stuur de medewerkers service & beheer functioneel aan. Verdeelt de werkzaamheden. Begeleidt en ondersteunt hen bij lastige vragen van klanten en opdrachtgevers. Ziet toe op de gewenste uitvoering van de werkzaamheden. Maakt werkroosters, houdt toezicht op werkplanningen. Voert (delen) van de personeelszorg uit zoals functioneringsgesprekken.

Kennis en vaardigheden

- Algemeen theoretische kennis en praktische vakdeskundigheid op het gebied van beheer, onderhoud, techniek en facilitaire dienstverlening.
- Ruime kennis van mogelijke oplossingen binnen het vakgebied.
- Kennis van veiligheidsvoorschriften en relevante wet en regelgeving o.a. op arbo-gebied.
- Inzicht in de samenhangen tussen het eigen vakgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Adviesvaardigheden.
- Leidinggevende vaardigheden.
- Vaardigheid in het leveren van managementinformatie.
- Vaardigheid in het afstemmen met leveranciers en bedrijven.

Contactenpatroon: Met de leidinggevende over de uitvoering van het beleid om adviezen te geven. Met studenten, medewerkers, management om hen te informeren over regels en richtlijnen en om tot afstemming te komen over de dienstverlening. Met ondersteunende medewerkers service & beheer om af te stemmen en om functioneel leiding te geven. Met externe dienstverleners om af te stemmen over de kosten van onderhoud, verrichte werkzaamheden en te leveren diensten.

Verantwoording, kader en beslissingen: *Verantwoording:* aan de toegewezen leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelbijdragen, de bijdragen aan het team, de planning en organisatie, de service, de bijdragen aan de veiligheid, de administratie en de functionele aansturing. *Kader:* met elkaar samenhangende richtlijnen, procedures en specifiek geformuleerde beleidslijnen. *Beslist over:* het leveren van bijdragen aan de voorbereiding van beleid op het gebied van service en beheer, het ontwikkelen van methoden en werkprocedures, het leveren van inhoudelijke bijdragen aan de jaarplanning en de begroting, het deelnemen aan projecten, het uitvoeren van het arbo-beleid betreffende veiligheid en milieu en het functioneel leiding geven aan medewerkers service & beheer.