

# Generiek functieboek

SURF

26 november 2019

# Generiek functieboek

26 november 2019

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Inleiding functieboek SURF	3
1.2 Functiefamilies	3
1.3 Functiezwaarte en beloning	4
1.4 Indeling	4
1.5 Tot slot	4
2. Functiefamilies	5
2.1 Functieprofielen functiefamilies	6
2.1.1 Advies & Consultancy	6
2.1.2 Beleid	8
2.1.3 Business Development	17
2.1.4 Communicatie & Marketing	20
2.1.5 Facilitair	28
2.1.6 Financiën	31
2.1.7 HR	36
2.1.8 Inkoop- en Contractmanagement	41
2.1.9 IT intern	44
2.1.10 IT Research & Delivery	53
2.1.11 Juridisch	59
2.1.12 Leidinggeven	61
2.1.13 Productmanagement	72
2.1.14 Programma- en Projectmanagement	75
2.1.15 Relatiemanagement	81
2.1.16 Support	89
2.1.17 Unieke functies	92
3. SURF-functiematrix	95
4. Definitielijst	96

# 1. Inleiding

## 1.1 Inleiding functieboek SURF

Samen aanjagen van vernieuwing. Dat is de missie van SURF. Samen met de instellingen zorgen we ervoor dat de onderwijs- en onderzoeksgemeenschap kan beschikken over de beste en nieuwste ICT-voorzieningen voor toponderzoek en talentontwikkeling.

Dit is het functieboek van SURF en alle functies die in de organisatie voorkomen, met uitzondering van de Bestuursfuncties en de Jong Talenten, zijn terug te voeren op het functieboek 2019.

Voor de invoeringsdatum van dit functieboek kende iedere organisatie haar eigen set van functies; met het ontwerpen van een nieuw gezamenlijk functieboek zijn de functies in die organisatie in één functieboek beschreven. De in dit boek vermelde functies zijn op een bepaald abstractieniveau beschreven; dit geeft de leidinggevende en de betreffende medewerker enige ruimte om de functie op een passende wijze in te vullen om zo aan te kunnen sluiten op de veranderende context. Denk hierbij aan teamsamenstelling, nieuwe producten en diensten of veranderingen in de doelgroep. Deze ruimte geeft de organisatie de gewenste flexibiliteit; niet iedere wijziging hoeft te leiden tot een aanpassing van de functiebeschrijving.

Een tweede kenmerk van dit functieboek is dat functies op een generiek niveau beschreven zijn, er is geen één-op-één relatie tussen de beschreven functies en afdeling of het team waar deze functies voorkomen. Functies kunnen op meerdere afdelingen en teams voor komen. Anders gezegd: binnen afdelingen of teams dient op basis van de werkzaamheden die verricht moeten worden, gekozen te worden uit de in dit boek beschikbare functies.

De in dit boek opgenomen functieprofielen vormen het fundament voor de jaarlijkse gesprekscyclus: iedere medewerker spreekt met zijn of haar leidinggevende specifieke doelstellingen af die dat jaar gerealiseerd dienen te worden. Het functieprofiel is daarbij een hulpmiddel om vast te stellen over welke kerntaken resultaatdoelstellingen opgesteld moeten worden. Niet alle kerntaken hoeven terug te keren in resultaatafspraken, maar wel het leeuwendeel. Het is mogelijk dat een medewerker een samengestelde functie heeft en dat dan twee functieprofielen van toepassing zijn. Dit is het geval als het een structurele situatie betreft en waarbij de functie omvang niet minder is dan 30%. Indien één van deze twee functies een ander salarisniveau kent, dan geldt het hoogste niveau. Het gaat in een dergelijke situatie om twee functies die niet meer dan één salarisschaal met elkaar verschillen.

## 1.2 Functiefamilies

De 16 functiefamilies bevatten functieprofielen waarin alle werkzaamheden van SURF zijn te vatten. Hier is bij sommige functies sprake van verschillende niveaus waarop de functie kan voorkomen. Indien dit het geval is, zijn in de functieprofielen de betreffende niveau-onderscheidende criteria opgenomen. In de opgenomen functies in het functieboek zijn bij een aantal functies meerdere verschillende, aaneengesloten niveaus beschreven. Deze zijn opgenomen omdat op basis van de huidige actuele situatie bij de diverse SURF-onderdelen deze functieniveaus ook daadwerkelijk voorkomen.

SURF heeft een Jong Talent programma. Gezien de diversiteit van de taken en projecten die een Jong Talent tijdens het programma uitvoert en de uiteenlopende kennis en ervaring die wordt opgedaan, is geen functieprofiel gemaakt. Er is separaat een beschrijving van het Jong Talentprogramma beschikbaar. De inschaling van Jong Talenten zal plaatsvinden in schaal E voor een Jong Talent met een HBO-opleidingsniveau en schaal F

voor een Jong Talent met een WO-opleidingsniveau.

### **1.3 Functiezwaarte en beloning**

De zwaartebepaling van alle functies uit het functieboek is gebaseerd op het Universeel Systeem Berenschot (USB); dit is een door de vakorganisaties erkend functiewaarderingssysteem dat op objectieve gronden functies weegt. Op grond van de functiezwaarte van een functie kan in de salaristabel van SURF worden afgelezen volgens welke salarisschaal deze functie beloond dient te worden. De salaristabel van SURF bestaat uit 12 salarisschalen, A tot en met L. Een gewogen functie, in voorkomende gevallen op grond van aanvullende niveau-criteria, kan dus maar in één van de 12 salarisschalen ingedeeld worden.

### **1.4 Indeling**

Iedere functie is generiek beschreven in het functieboek.

Voor het vaststellen van het niveau van de functie worden indelingscriteria toegepast. Per criterium (zoals reikwijdte, complexiteit, vrijheid van handelen en communicatie) wordt vastgesteld wat het niveau is waarop de betreffende functie wordt uitgeoefend. Soms is er sprake van vergelijkende termen (bijvoorbeeld zeer groot – groot – klein). Het niveau wordt dan op dat punt bepaald door vergelijking met een andere functie in die functiefamilie of door vergelijking met andere functies uit andere functiefamilies met dezelfde schaal.

### **1.5 Tot slot**

We hebben voor alle functies van SURF twee kerncompetenties vastgesteld: resultaatgerichtheid en samenwerken.

Resultaatgerichtheid: Werkt doelgericht en vasthoudend naar resultaten toe en weet het resultaat op efficiënte en effectieve wijze te realiseren.

Samenwerken: Handelt vanuit het groepsbelang en levert samen met anderen een bijdrage aan het gemeenschappelijke resultaat en aan de relaties en sfeer in de groep.

In een toekomstige update van het functieboek zullen per functiefamilie competenties op maat worden uitgewerkt en toegevoegd.

## 2. Functiefamilies

Samen aanjagen van vernieuwing. Dat is de missie van SURF. Samen met de instellingen zorgen we ervoor dat de onderwijs- en onderzoeksgemeenschap kan beschikken over de beste en nieuwste ICT-voorzieningen voor toponderzoek en talentontwikkeling. Om dit te realiseren heeft SURF gekozen voor een functiehuis met functiefamilies op basis van vakgebied. Dit betekent dat de functiefamilies gekoppeld zijn aan vakgebieden. De vakgebieden hebben qua taken en competenties een herkenbare onderlinge samenhang.

Functiefamilies	Definitie familie
1. Advies & Consultancy	Het fungeren als interface tussen de organisatie en klanten/gebruikers, door het op basis van hoogwaardige kennis (strategisch) te adviseren en proactief kennis te delen. Het adviseren van (potentiële) gebruikers en klanten over de dienstverlening en gebruik van systemen, alsmede het (door)ontwikkelen daarvan.
2. Beleid	Het stellen van doelen, middelen en een tijdspad in onderlinge samenhang. Hierbij is sprake van een zich herhalend beleidsproces (analyse, ontwikkeling, advisering, vaststelling, uitvoering, evaluatie en ondersteuning).
3. Business Development	Het vormgeven van een samenhangende visie van een strategische ambitie en het adviseren over de innovatieve diensten, een innovatief en commercieel dienstenportfolio.
4. Communicatie & Marketing	Het ontwikkelen en realiseren van marketing- en/of communicatiestrategie en doorvertaling naar beleid en overbrengen en uitwisselen van informatie/kennis ter ondersteuning van de interne en de externe processen binnen kaders van de marketing- en/of communicatiestrategie.
5. Facilitair	Het (mede) ontwikkelen en uitvoeren van de technische en/of uitvoerende (secundair) werkzaamheden van en voor SURF.
6. Financiën	Het beheren van en sturen op de financiële middelen en bewaken van de vermogenspositie.
7. HR	Het ontwikkelen en uitvoeren van HR-beleid en HR-instrumenten voor de korte en lange termijn voor wat betreft de in-, door- en uitstroom van medewerkers afgestemd op de strategische koers van SURF.
8. Inkoop- en Contractmanagement	Het ontwikkelen en uitvoeren van inkoopbeleid voor de organisatie zodat alle benodigde (investerings-)goederen en diensten ingekocht kunnen worden binnen de afgesproken kaders.
9. IT Intern	Het vaststellen en ter beschikking stellen/houden van de ICT-behoefte binnen de organisatie voor hard- en software en het sturing geven aan het ontwikkelen, uitvoeren en beheer hiervan binnen de gestelde KPI's.
10. IT Research & Delivery	Het vaststellen en ter beschikking stellen/houden van de ICT-behoefte van de externe klant en het sturing geven aan het ontwerpen, ontwikkelen, uitvoeren en beheer hiervan binnen de met de klant overeengekomen KPI's.
11. Juridisch	Het ontwikkelen van juridische kaders voor de organisatie en het adviseren en ondersteunen op de van belang zijnde rechtsgebieden.
12. Leidinggeven	Het op strategisch, tactisch en operationeel niveau (vanuit hiërarchische positie) richting geven aan activiteiten en verantwoordelijkheden van medewerkers en hen aanspreken op de KPI's.
13. Productmanagement	Het ontwikkelen en beheren van (innovatieve) producten, diensten en online-uitingen teneinde aan te sluiten bij de brede behoeften en wensen van de doelgroep en interne stakeholders.
14. Programma- en Projectmanagement	Het initiëren, inrichten, uitvoeren, evalueren en afronden van projecten binnen de gestelde kaders (tijd, geld en kwaliteit) passend bij de belangen van de doelgroep teneinde de geformuleerde doelstellingen gedragen te realiseren.
15. Relatiemanagement	Het initiëren, beheren en uitbouwen van relaties met de leden ten behoeve van een optimale dienstverlening ten aanzien van producten en/of diensten.
16. Support	Het ondersteunen van de primaire processen binnen SURF.
17. Unieke Functies	Niet in een functiefamilie te plaatsen functie.

## 2.1 Functieprofielen functiefamilies

### 2.1.1 Advies & Consultancy

Functie	:	Adviseur
Functiefamilie	:	Advies en Consultancy
Salarisschaal	:	G, H, I

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het fungeren als interface tussen de organisatie en klanten/gebruikers, door het op basis van hoogwaardige kennis (strategisch) te adviseren en proactief kennis te delen. Het adviseren van (potentiele) gebruikers en klanten over de dienstverlening en gebruik van systemen, alsmede het (door)ontwikkelen daarvan.

##### *Resultaten:*

- Begrijpelijk en toegankelijk advies en gebruikersondersteuning.
- Efficiënt gebruik van infrastructuren en dienstcomponenten.
- Software en diensten die aansluiten bij de wensen en doelen van de gebruikers/klanten.
- Tevreden gebruikers/klanten.
- Relevant relatienetwerk.
- Kennisontwikkeling en interne en externe kennisdeling.

#### 3. Kerntaken

- Geeft begrijpelijk en toegankelijk advies aan gebruikers dat leidt tot efficiënt gebruik van infrastructuur en dienstcomponenten.
- Signaleert behoefte van gebruikers en is verantwoordelijk voor de vertaling van de wensen van gebruikers naar requirements die leiden tot bestaande en nieuwe oplossingen.
- Verkent proactief marktontwikkelingen en technologie ontwikkelingen. Vertaalt deze naar toepassingen en dienstontwikkelingen voor klanten.
- Draagt zorg voor kennisoverdracht binnen en buiten de organisatie.
- Leidt of neemt deel aan (internationale) projecten.
- Draagt bij aan en ontwikkelt de visie en strategie van het betreffende onderdeel van SURF.
- Ontwerpen, ontwikkelen, evalueren, verbeteren en modificeren van software en infrastructuur.
- Onderhoudt en ontwikkelt relaties met o.a. gebruikers, klanten, leveranciers.
- Signaleert potentiële klanten en ondersteunt bij het opvolgen van sales leads of verricht pre-salesactiviteiten..

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met collega's om te informeren, af te stemmen, te adviseren en te overtuigen.
- Onderhoudt extern contact met gebruikers, klanten, leveranciers, partners en communities om te informeren, af te stemmen, te adviseren, te overtuigen en te beïnvloeden.

#### 5. Functieniveau

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Draagt bij aan kaders en richtlijnen op operationeel niveau. De werkzaamheden hebben een beperkt afbreukrisico. Neemt deel aan projecten.	Geeft richtinggevende kaders en richtlijnen op operationeel/tactisch niveau mee binnen het vakgebied. De werkzaamheden hebben een afbreukrisico, mede op het gebied van (klant)relaties. Vervult coördinerende taken in projecten.	Geeft richtinggevende kaders en richtlijnen op strategisch niveau mee binnen het vakgebied. De werkzaamheden hebben mogelijk een hoog afbreukrisico, mede op het gebied van (klant)relaties. Projecten hebben een afdelings-overstijgend karakter.
<b>Complexiteit</b>	Onderhoudt specialistische kennis op een of meerdere toepassingsgebieden. Heeft enige ervaring op het vakgebied. Het oplossen van concrete problematiek van gebruikers.	Onderhoudt specialistische kennis op meerdere toepassingsgebieden. In het werk kunnen belangen van stakeholders tegengesteld zijn. Heeft ervaring en deskundigheid om de vraag achter de vraag te achterhalen op het gebied van grotere abstracte problematiek.	Onderhoudt specialistische diepgaande kennis en expertise op meerdere toepassingsgebieden. In het werk kunnen belangen van stakeholders tegengesteld zijn. Heeft ruime ervaring en deskundigheid om te bedenken wat deze vraag en het probleem is. Overziet wat veranderingen teweeg kunnen brengen in het geheel.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Werkzaamheden worden zelfstandig verricht binnen operationele standaardprocessen en richtlijnen. Keuze tussen alternatieven.	Werkzaamheden worden zelfstandig verricht binnen operationele en tactische kaders. Ontwerpt en draagt bij aan alternatieve architecturen en oplossingen.	Werkzaamheden worden zelfstandig verricht binnen strategische kaders. Ontwerpt alternatieve architecturen en oplossingen voor complexe problemen.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt intern en extern contact met individuele gebruikers om te adviseren.	Onderhoudt intern en extern internationaal contact met een groot aantal betrokkenen om te adviseren en relaties op te bouwen. In de communicatie is er sprake van het her- en onderkennen van verschillende belangen. Draagt resultaten uit middels publicaties, workshops e.d.	Onderhoudt intern en extern internationaal contact met een groot aantal betrokkenen op o.a. beleidsmatig niveau. Communicatie is bedoeld om (politiek) te beïnvloeden en draagvlak te creëren. Draagt resultaten uit middels publicaties, workshops e.d.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	0-4 jaar relevante werkervaring	4-8 jaar relevante werkervaring	>8 jaar relevante werkervaring



## 2.1.2 Beleid

Functie	:	Adviseur
Functiefamilie	:	Beleid
Salarisschaal	:	G, H, I, J

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwikkelen, onderhouden en monitoren van beleid en beleidsontwikkelingsprocessen op de betreffende beleidsveld(en) op middellange tot lange termijn, alsmede te adviseren over de implementatie van dit beleid.

#### *Resultaten:*

- Beleidsvoorstellen op tactisch en strategisch niveau.
- Adviezen aan Bestuur, Directie en leidinggevenden bij het maken van tactische en strategische keuzes.
- Adviezen zijn compliant en waar relevant vernieuwend.
- Opgestelde plannen, richtlijnen, regels, overeenkomsten voor de uitvoering van beleid.
- Ingerichte processen, methodes, procedures en systemen voor de uitvoering van beleid.

### 3. Kerntaken

- Volgt ontwikkelingen op het betreffende beleidsveld, beoordeelt deze op waarde en vertaalt nieuwe inzichten naar beleidsvoorstellen op tactisch/strategisch niveau (visie en strategieontwikkeling).
- Stelt plannen, richtlijnen, regels en overeenkomsten op voor de uitvoering van beleid op betreffende beleidsveld(en) en adviseert de organisatie over de implementatie hiervan. Monitort de uitvoering, inventariseert de risico's en rapporteert hierover.
- Adviseert over en fungeert als een sparringpartner voor de organisatie ten aanzien van vraagstukken en ontwikkelingen met betrekking tot het betreffende beleidsveld. Behandelt casuïstiek en formuleert oplossingsrichtingen.
- Adviseert over en evalueert de inrichting, optimalisering, bewaking en beheer van processen, methodes, procedures en systemen op het betreffende beleidsveld.
- Creëert bewustwording ten aanzien van het betreffende beleidsveld door b.v. het organiseren en verzorgen van voorlichtingsactiviteiten.
- Participeert in of leidt projecten binnen het betreffende beleidsveld en/of stuurt een groep medewerkers functioneel aan.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met verschillende afdelingen en stakeholders binnen de organisatie over het betreffende beleidsveld om te adviseren, draagvlak en bewustwording te creëren.
- Onderhoudt extern contact met verschillende stakeholders over het betreffende beleidsveld om te adviseren.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Reikwijdte</b>	<p>Heeft kennis van het beleidsveld en doet beleidsvoorstellen op tactisch niveau met een doorlooptijd tot de middellange termijn en doet voorstellen voor de verdere uitwerking ervan.</p> <p>Adviezen zijn van adviserende aard op basis waarvan besluitvorming kan plaatsvinden door een specifieke groep van stakeholders.</p>	<p>Heeft diepe kennis van het beleidsveld van de organisatie en doet beleidsvoorstellen op tactisch/strategisch niveau voor één afgerond beleidsveld met een doorlooptijd tot de middellange termijn. Maakt voorstellen voor de verdere uitwerking en bewaakt dat de implementatie wordt uitgewerkt.</p> <p>Adviezen zijn diepgaand en adviserend van aard voor middellange termijn belangen van specifieke groep van stakeholders.</p>	<p>Heeft integrale kennis van het beleidsveld van de organisatie en is in staat deze te integreren en doet beleidsvoorstellen op tactisch/strategisch niveau. Maakt voorstellen voor de verdere uitwerking, bewaakt de uitwerking van de verdere implementatie en evalueert de uitwerking. Adviezen zijn van doorslaggevend belang voor middellange termijn belangen van een (specifieke groep van) strategische stakeholder(s).</p> <p>Kan een aantal medewerkers functioneel aansturen.</p>	<p>Heeft integrale kennis van de beleidsveld van de organisatie en is in staat deze conceptueel te integreren en doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau met impact op de gehele organisatie.</p> <p>Zorgt voor de verdere uitwerking en implementatie, evalueert en monitort de uitwerking. Adviezen zijn van doorslaggevend aard voor lange termijn belangen van diverse strategische stakeholders.</p>
<b>Complexiteit</b>	<p>Initieert vanuit vooral interne gesignaleerde ontwikkelingen beleid op het gebied van het eigen specialisme met collega's.</p>	<p>Ontwikkelt vanuit gesignaleerde interne ontwikkelingen, maar met de blik naar buiten beleid en werkt hierin samen met collega's in projectteams.</p>	<p>Ontwikkelt vanuit gesignaleerde interne en externe ontwikkelingen beleid en werkt hierin samen met verschillende afdelingen in multidisciplinaire teams.</p>	<p>Ontwikkelt visie op het beleidsveld vanuit externe ontwikkelingen. Stuurt projecten aan om deze ontwikkelingen verder uit te laten werken naar toepasbaar beleid.</p>
<b>Vrijheid van handelen</b>	<p>Verricht binnen een afgebakend terrein werkzaamheden binnen geldende kaders en de doelstellingen van het vakgebied.</p>	<p>Verricht werkzaamheden binnen geldende kaders en de doelstellingen van het vakgebied.</p>	<p>Verricht werkzaamheden binnen ruime kaders en de doelstellingen van de organisatie.</p>	<p>Verricht werkzaamheden binnen ruime kaders en doelstellingen van de organisatie met vrijheid om ook buiten de bekende kaders te adviseren en een visie te ontwikkelen die voor de organisatie tot fundamentele veranderingen (kunnen) leiden.</p>

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Communicatie</b>	<p>Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een samenspel van interne relaties die van invloed zijn op het beleidsveld.</p> <p>Kan deelnemen aan nationale overleggen gericht op het uitwisselen van informatie.</p>	<p>Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een samenspel van externe relaties die van invloed zijn op het beleidsveld.</p> <p>Participeert in (inter)nationale overleggen gericht op het uitwisselen van informatie en het toelichten van standpunten van de organisatie.</p>	<p>Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een samenspel van externe relaties en omgevingsfactoren die van invloed zijn op het beleidsveld.</p> <p>Vertegenwoordigt de organisatie in (inter)nationale overleggen. Draagt standpunten van de organisatie uit, in (inter)nationale beleids- en besluitvormingsgremia.</p>	<p>Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een complex samenspel van met name externe relaties en omgevingsfactoren (economisch, maatschappelijk en politiek). Stemt gevoelige zaken op het gebied van besluitvorming af, in direct overleg met bestuurlijk eindverantwoordelijken.</p> <p>Creëert draagvlak voor het standpunt van de organisatie, ook bij complexe of gevoelige aangelegenheden.</p>

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO	WO	WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	1 – 3 jaar werkervaring	3 – 5 jaar relevante werkervaring	5 – 8 jaar relevante werkervaring	>8 jaar relevante werkervaring

Functie : Officer  
Functiefamilie : Beleid  
Salarisschaal : G, H, I

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende en functioneel onder een gremium, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwerpen, implementeren, onderhouden, bewaken van en voorlichting geven over adequaat organisatiebeleid binnen de eigen beleidsterrein(en) waaronder (maar niet uitsluitend) Security, Privacy, Continuïteit, Kwaliteitsmanagement en/of Gegevensbescherming.

### *Resultaten:*

- Inhoudelijk toezicht en handhaving van de genoemde beleidsterreinen.
- Passend strategisch advies ter ondersteuning van Bestuur, Directie en leidinggevend.
- Alle partijen zijn tijdig voorbereid en worden ondersteunt ter aanzien van (te nemen) besluiten of (te formuleren) beleid.
- (Inhoudelijke) bijdrage zodat doelstellingen en resultaten van relevante gremia worden behaald.
- Vastgelegde documentatie conform ingerichte procedures.

## 3. Kerntaken

### *Beleid*

- Ontwikkelt en implementeert SURF breed beleid conform overeengekomen kaders en geldende wet en regelgeving.
- Zorgt voor uitvoerbaar adequaat beleid en stemt de implementatie van maatregelen af in samenwerking met alle betrokkenen.
- Volgt de ontwikkelingen op de eigen beleidsterrein(en) op het gebied van normen, methoden, technieken, (management)systemen, standaarden en wet- en regelgeving en introduceert deze in de organisatie waar nodig.
- Doet voorstellen voor adequate werkwijzen, inclusief mandateringsregeling.
- Stelt concrete specificaties op binnen de context van de eigen beleidsterrein(en) voor o.a. informatie, systemen en/of infrastructuur.
- Draagt zorg voor een veilige inrichting van privacygevoelige processen, systemen en toepassingen binnen de organisatie, zowel betreffende interne als externe dienstverlening.
- Evalueert nieuwe concepten, architecturen, methoden en technieken binnen de desbetreffende beleidsterreinen en zorgt daarnaast voor de ontwikkeling van en aandacht voor zaken zoals security- en privacy-by-design.

### *Advies*

- Geeft advies en ondersteunt Bestuur, Directie en leidinggevend bij strategische beleidsvorming en voorstellen m.b.t. de eigen beleidsterrein(en).
- Draagt bij aan de ontwikkeling en realisatie van de SURF brede onderwerpen en introduceert hiervoor, indien nodig, nieuwe state-of-the-art methoden en technologieën binnen SURF.
- Maakt of ondersteunt op strategisch en tactisch niveau keuzes m.b.t. o.a. normen, methoden, technieken, (management)systemen, standaarden en wet- en regelgeving.

### *Incidenten*

- Coördineert (SURF brede) incidenten en herstelmaatregelen vanuit het betreffende beleidsterrein en rapporteert hierover en meldt dit indien nodig aan de bevoegde instanties.

## Toezicht

- Houdt toezicht op de uitvoering van vastgesteld beleid
- Signaleert kwetsbaarheden, risico's en onregelmatigheden en ziet toe op de oplossing daarvan. Spreekt de verantwoordelijke aan op het tijdig en afdoende oplossen van het gesignaleerde.
- Inventariseert en houdt toezicht op (wettelijk) verplichte registraties en rapporteert hierover.
- Voert structureel of incidenteel (of laten uitvoeren) van assessments, interne toetsing en (periodieke) audits als ook het toezien uit op de opvolging van de daaruit volgende aanbevelingen.
- Draagt zorg voor en het organiseren van nieuwe certificering en het onderhouden van bestaande certificering (zoals ISO).

## Projecten

- Definieert en formuleert projecten en/of projectvoorstellen.
- Vervult indien van toepassing de rol van projectcoördinator, bijvoorbeeld in het geval van certificering en leidt waar nodig (omvangrijke) projecten.
- Verantwoordelijk voor de coördinatie en aansturing van groeps-overstijgende projecten, voor het opstellen van relevante plannen en draagt zorg voor de rapportages die middels deze groepen tot stand komen.

## Relatiemanagement

Aangaan en onderhouden van relevante contacten en relaties, zowel nationaal als internationaal.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met het gremium en de interne organisatie over procedures en te nemen besluiten om te coördineren en te beïnvloeden.
- Onderhoudt extern contact met relevante stakeholders over zaken vanuit het gremium om af te stemmen en te beïnvloeden.

### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	<p>Heeft kennis van beleidsveld van de organisatie en doet voorstellen op tactisch/strategisch niveau voor één afgerond officesveld met een doorlooptijd tot de middellange termijn. Maakt voorstellen voor de verdere uitwerking en bewaakt dat de implementatie wordt uitgewerkt.</p> <p>Adviezen zijn diepgaand en adviserend van aard voor middellange termijn belangen van specifieke groep van stakeholders.</p>	<p>Heeft diepgaande kennis van het beleidsveld van de organisatie en is in staat deze te integreren met andere beleids-/office velden en doet beleidsvoorstellen op tactisch/ strategisch niveau. Maakt voorstellen voor de verdere uitwerking, bewaakt de uitwerking van de verdere implementatie en evalueert de uitwerking. Adviezen zijn van doorslaggevend belang voor middellange termijn belangen van een (specifieke groep van) strategische stakeholder(s).</p>	<p>Heeft integrale kennis van de beleids-/officevelden van de organisatie en is in staat deze conceptueel te integreren en doet beleidsvoorstellen op strategisch niveau met impact op de gehele organisatie.</p> <p>Zorgt voor de verdere uitwerking en implementatie, evalueert en monitort de uitwerking. Adviezen zijn behalve van doorslaggevend aard voor lange termijn belangen van diverse strategische stakeholders.</p>

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Complexiteit</b>	Ontwikkelt vanuit gesignaleerde interne ontwikkelingen, maar met de blik naar buiten en werkt hierin samen met collega's in projectteam.	Ontwikkelt vanuit gesignaleerde interne en externe ontwikkelingen beleid en werkt hierin samen met verschillende afdelingen in multidisciplinaire teams.	Ontwikkelt visie en overview voor SURF op het beleidsveld vanuit externe ontwikkelingen. Stuurt projecten aan om deze ontwikkelingen verder uit te laten werken naar toepasbaar beleid.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Verricht werkzaamheden binnen geldende kaders en de doelstellingen van het vak/office aandachtsgebied.	Verricht werkzaamheden binnen ruime kaders en de doelstellingen van de organisatie met ruimte voor eigen interpretatie.	Verricht werkzaamheden binnen ruime kaders en doelstellingen van de organisatie met vrijheid om ook buiten de bekende kaders over geheel nieuwe office aangelegenheden te adviseren en een visie te ontwikkelen die voor de organisatie tot fundamentele veranderingen (kunnen) leiden.
<b>Communicatie</b>	Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een samenspel van externe relaties die van invloed zijn op het beleidsveld.  Participeert in (inter)nationale overleggen gericht op het uitwisselen van informatie en het toelichten van standpunten van de organisatie.	Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een samenspel van externe relaties en omgevingsfactoren die van invloed zijn op het beleidsveld.  Vertegenwoordigt de organisatie in (inter)nationale overleggen. Draagt standpunten van de organisatie uit, in (inter)nationale beleids- en besluitvormingsgremia.	Acteert in een besluitvormingsstructuur die gekenmerkt wordt door een complex samenspel van met name externe relaties en omgevingsfactoren (economisch, maatschappelijk, technische en politiek). Hiervoor dienen nationale en internationale contacten voor worden onderhouden en wordt daarin geparticipeerd in relevante communities en samenwerkingsverbanden.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO	WO/WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	3 – 5 jaar relevante werkervaring	5 – 8 jaar relevante werkervaring	>8 jaar relevante werkervaring

Functie : Specialist  
Functiefamilie : Beleid  
Salarisschaal : G, H, I

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende en functioneel onder een gremium, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het uitvoeren van bestuurlijk-organisatorische en/of beleidsvoorbereidende werkzaamheden voor een gremium, teneinde deze optimaal te ondersteunen in besluitvorming en uitvoering.

### *Resultaten:*

- Alle partijen zijn tijdig voorbereid en ondersteunt t.a.v. (te nemen) besluiten of (te formuleren) beleid.
- Besluitvorming vindt plaats conform procedures en regelgeving.
- (Inhoudelijke) bijdrage zodat doelstellingen en resultaten van gremium worden behaald.
- Rapportages zijn opgesteld.
- Vastgelegde documentatie conform ingerichte procedures.

## 3. Kerntaken

- Organiseert vergaderingen voor het gremium, zorgt voor verslaglegging en eventuele terugkoppeling en bewaakt de gemaakte besluiten en afgesproken acties.
- Volgt ontwikkelingen op betreffende beleidsveld(en) van het gremium, beoordeelt deze op waarde en zorgt voor awareness bij het gremium.
- Stelt conceptagenda's op o.b.v. actiepunten of hetgeen speelt aan onderwerpen. Zorgt ervoor dat ingekomen stukken/aangedragen agendapunten voldoende zijn voorbereid en ter behandeling voorgelegd kunnen worden aan het gremium.
- Toetst voorgenomen standpunten en besluiten aan besluitvormingskaders en procedures. Ziet toe op de procedurele voortgang van de besluitvorming en de implementatie van (voor) genomen besluiten.
- Draagt mede zorg voor de inhoudelijke en procesmatige afstemming tussen gremium en externe stakeholders.
- Stelt gevraagd en ongevraagd notities op over te behandelen onderwerpen of uit te brengen adviezen, bereidt (informele) besluitvorming voor.
- Draagt bij aan het opstellen van procedures en reglementen omtrent het formuleren van beleid en de besluitvorming en bewaakt deze.
- Stelt de jaarplanning op van het gremium en bewaakt deze.
- Coördineert het proces voor het verzamelen van informatie met betrekking tot het opstellen van diverse soorten rapportages voor het gremium, eventueel in afstemming met interne en externe stakeholders.
- Bereidt inhoudelijk diverse (jaar)stukken voor van het gremium, eventueel in afstemming met interne en externe stakeholders.
- Richt processen in voor bewaarstelling van documenten en stukken en zorgt voor archivering.
- Richt mailboxen en andere communicatiemiddelen in voor gremium en beheert deze.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met het gremium en de interne organisatie over procedures en te nemen besluiten om te coördineren en te beïnvloeden.

- Onderhoudt extern contact met relevante stakeholders over zaken vanuit het gremium om af te stemmen en te beïnvloeden.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Het ondersteunen en ontzorgen van een gremium van kleine omvang en/ of impact op de organisatie met een beperkt aantal stakeholders met een homogeen karakter.	Het ondersteunen en ontzorgen van een gremium van middelgrote omvang en/of met een grotere impact op de organisatie waarbij imagoschade kan ontstaan. Stakeholders zijn heterogener van aard en kunnen zowel nationaal als internationaal zijn. Kan een team functioneel aansturen in de ondersteuning.	Het ondersteunen en ontzorgen van meerdere gremia of een gremium met een complex karakter waarbij directe imagoschade kan ontstaan voor de organisatie. Stakeholders zijn zeer heterogeen van aard en zijn voornamelijk internationaal. Kan een team functioneel aansturen in de ondersteuning.
<b>Complexiteit</b>	Verricht werkzaamheden binnen een bestuurlijke omgeving die geen grote politieke gevoeligheden kent.	Verricht werkzaamheden binnen een bestuurlijke omgeving waarbij er sprake kan zijn van politieke gevoelige onderwerpen en/of bestuurders waarbij beïnvloeding van belang is.	Verricht werkzaamheden binnen een complex en divers bestuurlijke omgeving waarbij sprake is van politieke gevoelige tot zeer gevoelige onderwerpen waarbij contacten en de voorbereiding voor besluitvorming van diverse bestuurders van doorslaggevende belang is.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Het in opdracht van gremium verzamelen, redigeren en uitwerken van beleids- en besluitvormingsinformatie.	Het zelfstandig en/of in opdracht van het gremium opstellen en uitwerken van notities met betrekking tot beleids- en besluitvorming of adviezen.	Het zelfstandig opstellen en uitwerken van toekomstige ontwikkelingen tot notities met betrekking tot de beleids- en besluitvorming of adviezen voor het gremium.
<b>Communicatie</b>	Verstrekken van informatie over en besluitvorming van het gremium aan in- en externe stakeholders.	Anticiperen in overlegsituaties met in- en externe stakeholders gericht op het toelichten en beïnvloeding van standpuntbepaling ter ondersteuning van besluitvorming.	Beïnvloeden van diverse bestuursleden en bewindslieden binnen een complex bestuurlijk geheel zodat draagvlak wordt gecreëerd voor de standpuntbepaling van de organisatie.



## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3 – 5 jaar relevante werkervaring	5 – 8 jaar relevante werkervaring	>8 jaar relevante werkervaring

## 2.1.3 Business Development

Functie	:	Adviseur
Functiefamilie	:	Business Development
Salarisschaal	:	I, J

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en resultaat van de functie

Het mede vormgeven en het realiseren van de strategische ambitie uit de (bestuurlijke) meerjaren agenda, het adviseren over en het coördineren van innovatieve activiteiten van SURF zodat toegevoegde waarde wordt gecreëerd met en voor zijn leden.

#### *Resultaten:*

- Onderzochte innovatieve, oplossingen en activiteiten die bijdragen aan de nationale positie van SURF op het gebied van dienstverlening, kennisdeling en innovatie.
- Een gedragen strategische visie gevormd in samenwerking met stakeholders.
- Een toekomstig passend dienstenportfolio en kennis voor de leden van SURF.
- Verworven bronnen van financiering op het aandachtsgebied.

### 3. Kerntaken

#### *Visie- en strategieontwikkeling*

- Draagt bij aan en ontwikkelt de visie en strategie op het aandachtsgebied van de functiehouder, rekening houdend met de kaders van de meerjaren agenda.
- Richt zich op vraagstukken die domeinen en instellingen overstijgen en legt strategische verbindingen en onderzoekt de kansen en mogelijkheden voor SURF hierin.
- Draagt zorg voor (bestuurlijke) borging, samenhang, draagvlak en slagkracht van de strategie en visie door deze te agenderen binnen relevante gremia en stemt de koers af met stakeholders.

#### *Innovatie*

- Ontwikkelt in afstemming met de interne stakeholders het innovatie portfolio binnen het aandachtsgebied en bewaakt de samenhang tussen innovatie en ontwikkeling.
- Coördineert, stimuleert en/of levert een bijdrage aan het initiëren van innovaties voor SURF en zijn leden. Fungeert als opdrachtgever.
- Initieert, specificeert, acquireert en/of test nieuwe diensten of dienstonderdelen en gebruiksmogelijkheden voor de SURF-doelgroep.

#### *Strategische relaties*

- Positioneert de SURF activiteiten binnen het aandachtsgebied bij relevante gremia.
- Bouwt een netwerk van relevante relaties en partners in binnen- en buitenland op en onderhoudt dit.
- Onderhoudt contacten met strategische relaties en externe partijen en vertaalt de opgehaalde input naar concrete samenwerkingen en activiteiten.
- Deelt relevante informatie tussen strategische in- en externe stakeholders door hen met elkaar in verbinding te brengen.

#### *Organisatieactiviteiten*

- Adviseert zelfstandig stakeholders binnen het aandachtsgebied over de impact van externe ontwikkelingen op het gebied van strategisch business development.
- Ontwikkelt en verbetert de processen binnen het aandachtsgebied.
- Organiseert resources en financiering voor projecten en programma's.

#### *Kennisontwikkeling*

- Signaleert, volgt en verkent (inter)nationale ontwikkelingen (in technologie, markt en gebruik) en onderzoekt de toegevoegde waarde voor SURF en relevante stakeholders.
- Draagt bij aan interne en externe communicatie over het portfolio en strategie van het aandachtsgebied.
- Draagt thought leadership uit op het aandachtsgebied en zorgt dat de juiste kennis op de juiste plek komt.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met Directie, leidinggevendenden/of het Bestuur om af te stemmen, samen te werken, te beïnvloeden en draagvlak te creëren.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers, (potentiële) klanten, gebruikers en relevante stakeholders, (internationale) partners en gremia over de meerjaren agenda, innovatie en/of het dienstenportfolio om draagvlak te creëren en te beïnvloeden.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Reikwijdte</b>	Draagt bij aan de ontwikkeling en uitvoering van visie en strategie op het aandachtsgebied. Ontwikkelt en beheert een aantal projecten, waarvan de impact voor de organisatie en doelgroep aanzienlijk is.	Ontwikkelt visie en strategie op het aandachtsgebied en voert deze uit. Ontwikkelt en beheert een portfolio aan projecten/programma's, waarvan de impact voor de gehele organisatie en doelgroep aanzienlijk is en pas op lange termijn zichtbaar wordt.
<b>Complexiteit</b>	Werkzaamheden zijn organisatie overstijgend en betreffen het opstarten en initiëren van innovatieve activiteiten.	Werkzaamheden zijn organisatie overstijgend en betreffen het opstarten en initiëren van verschillende activiteiten waarvan de samenhang dient te worden bewaakt en aangestuurd.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Werkt binnen de ruime kaders van het meerjarenplan waarbinnen initiatieven worden ontwikkeld die bijdragen aan de gehele portfolio.	Bepaalt mede de kaders van het meerjarenplan waarbinnen nieuwe initiatieven worden ontwikkeld, waarbij het eindpunt van de portfolio ongewis is.
<b>Resultaat</b>	Zeer diepgaande kennis van het aandachtsgebied waarbij alternatieven nog niet beschikbaar zijn en door functiehouder worden verkend en ontwikkeld indien deze passend zijn voor de elementaire bedrijfsvoering.	Zeer diepgaande kennis van het aandachtsgebied waarbij de relatie wordt gezocht met elementaire bedrijfsvoering en kunnen disruptief zijn voor dit proces met een verstrekkende impact op de toekomstige richting van SURF.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	WO	WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	> 8 jaar relevante werkervaring	> 10 jaar relevante werkervaring

## 2.1.4 Communicatie & Marketing

Functie	: Adviseur
Functiefamilie	: Communicatie & Marketing
Salarisschaal	: E, F, G, H

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwikkelen en realiseren van marketing- en/of communicatiestrategie en doorvertaling naar beleid voor toegewezen aandachtsgebied(en) binnen de kaders van de organisatiestrategie en het adviseren of ondersteunen van de organisatie hieromtrent, teneinde de interne en externe doelgroepen van SURF (meer) bekend te maken met de activiteiten en dienstverlening van SURF alsmede SURF te positioneren als organisatie met impact op onderwijs en onderzoek.

#### *Resultaten:*

- Effectieve marketing- en/of communicatiestrategie is geformuleerd binnen de kaders van de organisatiestrategie.
- De algehele marketing- en/of communicatiestrategie is vertaald naar beleid.
- Interne en externe doelgroepen zijn overtuigd van de meerwaarde van SURF en zijn aanbod.
- Effectieve, efficiënte en eenduidige inzet van marketing- en/of communicatiestrategieën.
- Proactieve sparringpartner en klankbord voor de organisatie.

### 3. Kerntaken

- Levert input voor de ontwikkeling van de marketing en/of communicatiestrategie.
- Ontwikkelt (mede) marketing- en/of communicatie beleid, bewaakt en evalueert (de uitvoering van) het beleid en doet voorstellen voor aanpassingen.
- Stelt marketing- en/of communicatieplannen op voor eigen aandachtsgebied(en), voert deze uit en bewaakt bijbehorende budgetten.
- Is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van marketing- en/of communicatie-uitingen, -concepten en -middelen
- Fungeert als sparringpartner en klankbord voor de organisatie.
- Adviseert, informeert en ondersteunt de organisatie op alle relevante marketing- en/of communicatiegebieden.
- Selecteert, coördineert en stuurt externe bureaus aan.
- Inventariseert de wensen, verwachtingen en eisen van de interne en externe doelgroep en doet voorstellen ter optimalisering van de dienstverlening.
- Draagt het marketing- en/of communicatie beleid uit en ziet toe op eenduidige toepassing.
- Creëert, beoordeelt en/of redigeert zowel online als offline communicatie-uitingen.
- Meet de inzet en het effect van marketing- en/of communicatie-inspanningen, analyseert deze gegevens en doet voorstellen ter verbetering.
- Monitort en analyseert relevante (interne en externe) ontwikkelingen op het eigen aandachtsgebied en vakgebied, beoordeelt de relevantie daarvan en neemt passend actie.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante relaties.
- Leidt of neemt deel aan projecten (op het eigen aandachtsgebied).

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over marketing- en/of communicatieactiviteiten om informatie uit te wisselen, te adviseren, af te stemmen, te overtuigen en te beïnvloeden.
- Onderhoudt extern contact met derden over marketing- en/of communicatieactiviteiten om informatie uit te wisselen, te adviseren, af te stemmen, te overtuigen en te beïnvloeden.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Functieniveau 1	Functieniveau 2	Functieniveau 3	Functieniveau 4
<b>Reikwijdte</b>	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is relatief klein (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is relatief groot (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is cruciaal (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is cruciaal (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).
<b>Complexiteit</b>	Draagt bij aan de ontwikkeling van marketing en/of communicatiemiddelen. Ondersteunt de organisatie vanuit het eigen aandachtsgebied.	Ontwikkelt marketing- en/of communicatiemiddelen. Adviseert de organisatie proactief vanuit het eigen aandachtsgebied. Adviseert voornamelijk op operationeel en tactisch niveau.	Ontwikkelt marketing- en/of communicatiemiddelen. Overziet het gehele marketing en/of communicatie werkveld. Adviseert de organisatie proactief vanuit het gehele werkveld. Adviseert voornamelijk op tactisch en strategisch niveau op een bepaald domein.	Ontwikkelt SURF brede marketing- en/of communicatiestrategie. Overziet het gehele marketing en/of communicatie werkveld. Adviseert de organisatie proactief vanuit het gehele werkveld. Adviseert voornamelijk op strategisch niveau op SURF breed niveau.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Handelt vrijwel altijd in opdracht van. Voert werkzaamheden uit aan de hand van standaardprocedures.	Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen de gestelde richtlijnen en procedures. Draagt bij aan de ontwikkeling van het marketing- en/of communicatie beleid voor het eigen aandachtsgebied.	Ontwikkelt marketing- en/of communicatiebeleid voor het eigen aandachtsgebied binnen de kaders van de marketing en/of communicatie strategie. Vertaalt het beleid naar concrete werkzaamheden en voert deze werkzaamheden zelfstandig uit/ziet toe op de uitvoering.	Ontwikkelt de marketing- en/of strategie SURF breed. Ziet toe op de vertaalslag van de strategie naar beleid binnen de diverse domeinen en stuurt bij indien nodig.

<b>Communicatie</b>	Informeert en stemt af met collega's en derden, voornamelijk op operationeel niveau.	Adviseert en stemt af met collega's en derden, voornamelijk op operationeel en tactisch niveau.	Adviseert collega's en derden, voornamelijk op tactisch en strategisch niveau. Brengt verschillende / conflicterende belangen samen en stuurt op het creëren van draagvlak. Coacht daarnaast collega's vanuit eigen expertise.	Adviseert management en bestuur, voornamelijk op tactisch en strategisch niveau. Brengt verschillende / conflicterende belangen samen en stuurt op het creëren van draagvlak. Coacht daarnaast collega's
---------------------	--	---	--	--

## 6. Functiekwalificaties

	Functioniveau 1	Functioniveau 2	Functioniveau 3	Functioniveau 4
<b>Werk- en</b>	MBO/HBO	HBO	HBO/WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1 – 3 jaar	3 – 5 jaar relevante	5 - 8 jaar relevante	Vanaf 8 jaar relevante

Functie : Specialist  
Functiefamilie : Communicatie & Marketing  
Salarisschaal : E, F, G

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwikkelen en realiseren van het eventbeleid en het adviseren of ondersteunen van de organisatie hieromtrent, teneinde de doelgroepen van SURF (meer) bekend te maken met de activiteiten en dienstverlening van SURF alsmede SURF te positioneren als organisatie met impact op onderwijs en onderzoek.

### *Resultaten:*

- Eventbeleid is geformuleerd.
- Interne en externe doelgroepen zijn tevreden en overtuigd van de meerwaarde van SURF en zijn events.
- Adequate organisatie van effectieve, efficiënte en eenduidige events die de marketing- en/of communicatiestrategie versterken.
- Proactieve sparringpartner en klankbord voor de organisatie.

## 3. Kerntaken

- Ontwikkelt (mede) event beleid, bewaakt en evalueert (de uitvoering van) het beleid en doet voorstellen voor aanpassingen.
- Stelt eventplannen op, voert deze uit en bewaakt bijbehorende budgetten.
- Identificeert de behoefte en wensen van de (nieuwe) doelgroep en organisatie ten aanzien van events en stelt op basis hiervan de jaarkalender op en doet voorstellen ter optimalisering.
- Adviseert, informeert en ondersteunt de organisatie over de opzet, vorm, middelen en inhoud van events en voorziet in formats en best practices.
- Levert een bijdrage aan de doorontwikkeling van events en de daarbij horende concepten en middelen.
- Organiseert events (zoals seminars, workshops, trainingen, informatiebijeenkomsten en studiereizen); benadert sprekers, locaties, catering en dergelijke en stelt het draaiboek op.
- Selecteert, coördineert en stuurt externe bureaus en toeleveranciers aan.
- Begeleidt het organiseren en uitvoeren van events (door een externe partij); stemt af over de vorm en opzet van het evenement en monitort de voortgang.
- Draagt zorg voor het creëren, beoordelen en redigeren van communicatie-uitingen over events conform het communicatie- en marketingbeleid.
- Verricht de administratieve afhandeling ter aanzien van events en onderhoudt relatiegegevens.
- Meet de inzet en het effect van SURF events, analyseert deze gegevens en doet voorstellen ter verbetering.
- Treedt op als ambassadeur voor SURF en bouwt en onderhoudt een netwerk met relaties en bezoekers.
- Adviseert de organisatie over mogelijke deelname aan externe events.
- Monitort en analyseert relevante (interne en externe) ontwikkelingen op het vakgebied, beoordeelt de relevantie daarvan en neemt passend actie.



## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over events en eventbeleid om informatie uit te wisselen, af te stemmen, te adviseren, te overtuigen en te beïnvloeden.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers, samenwerkingspartners, sprekers en bezoekers over events om informatie uit te wisselen, af te stemmen, te overtuigen en te beïnvloeden.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is klein (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is relatief groot (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).	Impact van de werkzaamheden voor de organisatie en/of doelgroep is cruciaal (o.a. financiële impact of impact op imago van SURF).
<b>Complexiteit</b>	Zorgt voor de administratie, voorbereiding en organisatie van overwegend kleinere (interne) events.	Zorgt voor de voorbereiding en organisatie van overwegend middelgrote (in- of externe) events Stemt af met derden. Consulteert hierbij indien nodig collega op niveau 3/opdrachtgever. Adviseert proactief vanuit eigen aandachtgebied. Adviseert voornamelijk op operationeel en tactisch niveau.	Zorgt voor de voorbereiding en organisatie van overwegend grote, externe events. Ontwikkelt eventmiddelen en vormen. Overziet het gehele event-werkveld en adviseert proactief vanuit het werkveld. Adviseert voornamelijk op tactisch en strategisch niveau.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Organiseert events conform het event beleid en handelt vrijwel altijd in opdracht van. Voert werkzaamheden uit aan de hand van standaardprocedures. Vrijwel steeds met inschakeling van anderen en toezicht achteraf.	Draagt bij aan de ontwikkeling van eventbeleid en -jaarplan voor eigen aandachtgebied. Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen de gestelde richtlijnen, budgetten en procedures.	Ontwikkelt het eventbeleid. En maakt (jaar)plannen inclusief benodigd aantal fte en budget voor het eigen aandachtgebied binnen de kaders het algehele eventbeleid. Vertaalt plannen naar concrete werkzaamheden en voert deze werkzaamheden zelfstandig uit en ziet toe op de uitvoering.
<b>Communicatie</b>	Informeert en stemt af met collega's en opdrachtgever, voornamelijk op operationeel niveau t.b.v. het organiseren van de events.	Adviseert en stemt af met collega's, opdrachtgever en derden, voornamelijk op operationeel en tactisch niveau.	Adviseert collega's en derden, voornamelijk op tactisch en strategisch niveau. Brengt verschillende/conflicterende belangen samen en stuurt op het creëren van draagvlak.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
--	----------	----------	----------

<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO/HBO	HBO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1 – 3 jaar relevante werkervaring	3 – 5 jaar relevante werkervaring	5 - 8 jaar relevante werkervaring

Functie : Specialist Marketing  
 Functiefamilie : Communicatie & Marketing  
 Salarisschaal : E, F, G

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het genereren en optimaliseren van traffic naar de online kanalen van SURF teneinde bij te dragen aan de verkoopdoelstellingen van SURF.

### Resultaten:

- Geoptimaliseerde online kanalen
- Behaalde verkoopdoelstellingen

## 3. Kerntaken

- Stelt plannen op voor eigen aandachtsgebied(en), voert deze uit en bewaakt bijbehorende budgetten.
- Beheert en optimaliseert verschillende online kanalen en campagnes.
- Test nieuwe functionaliteiten en implementeert deze.
- Ontwikkelt (SEO) content die traffic genereert en converteert en houdt deze content up-to-date
- Bewaakt de kwaliteit van de product-content en het aanbod.
- Neemt initiatief om op vernieuwende wijze online middelen / tooling in te zetten ten behoeve van organisatiedoelstellingen.
- Analyseert traffic/conversie/gebruiksvriendelijkheid van de online kanalen en voert op basis daarvan aanpassingen door.
- Analyseert de conversie en SEO status van de content en de portfolio-performance en doet aan de hand daarvan aanpassingen
- Meet de inzet en het effect van online inspanningen, analyseert deze gegevens, escaleert gesignaleerde issues richting belanghebbenden en/of onderneemt zelf acties.
- Signaleert interne en externe ontwikkelingen binnen het online domein en vertaalt dit naar mogelijkheden voor de inzet van online middelen.
- Inventariseert de wensen, verwachtingen en eisen van de doelgroep en doet voorstellen ter optimalisering van de dienstverlening.
- Signaleert (verkoop)kansen richting de afdeling relatiemanagement.
- Selecteert, coördineert en stuurt externe bureaus/leveranciers aan.
- Leidt of neemt deel aan projecten en levert daar proactief inzichten vanuit de kennis van het online domein.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over online middelen om te informeren, af te stemmen en te overtuigen
- Onderhoudt extern contact met samenwerkingspartners en leveranciers over dienstverlening om af te stemmen en te onderhandelen.



Berenschot

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Verricht werkzaamheden waarvan de impact voor de organisatie en doelgroep relatief klein is (o.a. financiële impact of impact op het imago).	Verricht werkzaamheden waarvan de impact voor de organisatie en doelgroep relatief groot is (o.a. financiële impact of impact op het imago).	Verricht werkzaamheden waarvan de impact voor de organisatie en doelgroep cruciaal is (o.a. financiële impact of impact op het imago).
<b>Complexiteit</b>	Verricht werkzaamheden voor een afgebakend terrein binnen het eigen aandachtsgebied.	Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen het eigen aandachtsgebied.	Werkzaamheden reiken verder dan het eigen aandachtsgebied. Overziet het gehele werkveld.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Handelt vrijwel altijd in opdracht van. Voert werkzaamheden uit aan de hand van standaardprocedures. Vrijwel steeds met inschakeling van anderen, met toezicht achteraf.	Draagt bij aan de ontwikkeling van het jaarplan voor het eigen aandachtsgebied. Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen de gestelde richtlijnen en procedures.	Ontwikkelt jaarplannen voor het eigen. Vertaalt de plannen naar concrete werkzaamheden en voert deze werkzaamheden zelfstandig uit.
<b>Communicatie</b>	Samenwerken op afdelingsniveau.	Initiëren van afdeling overstijgende samenwerking.	Initiëren van externe samenwerkingsverbanden.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO/HBO	HBO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1 – 3 jaar relevante werkervaring	3 – 5 jaar relevante werkervaring	5 - 8 jaar relevante werkervaring

## 2.1.5 Facilitair

Functie	: Medewerker
Functiefamilie	: Facilitair
Salarisschaal	: A, B, C

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ondersteunen van afdelingen of leidinggevendens op de voorkomende facilitaire taakgebieden.

#### *Resultaten:*

- Facilitaire ondersteuning.
- Efficiënte en accurate administratieve ondersteuning.
- Klantcontact/receptie.

### 3. Kerntaken

Voert het huisvestingsbeleid uit en zorgt voor orde en netheid binnen het gebouw (waaronder datacenter, vergadercentrum, technische ruimten).

#### *Klantcontact*

- Neemt de telefoon aan, staat klanten te woord, vraagt door, verbindt door, registreert en administreert waar nodig.
- Ontvangt klanten, relaties en/of medewerkers als gastheer of -vrouw en is eerste aanspreekpunt. Is verantwoordelijk voor de toegangsverlening.
- Is verantwoordelijk voor de verzorging van de catering en het faciliteren van (vergader)ruimtes.
- Coördineert bijeenkomsten en evenementen, verzorgt bijkomende administratie.
- Neemt facilitaire meldingen en/of feedback van (interne) klanten aan; registreert, prioriteert, informeert, bewaakt het proces en lost op waar mogelijk.

#### *Facilitaire voorzieningen*

- Voorbereidingen treffen voor het inkoopproces en zelfstandig inkopen bij kleinere opdrachten.
- Plaatst en verwerkt inkoopopdrachten/bestellingen op het gebied van voedingsmiddelen en ontvangt, monitort en bewaakt de leveringen ten behoeve van de catering, kantoorartikelen etc.
- Stemt dagelijkse werkzaamheden af met contractpartners, onder andere op het gebied van schoonmaak, beveiliging en catering.
- Uitgifte, inname, reparatie, registratie en verzorgen van de (mobiele) telefonie.

#### *Administratie*

- Verzorgt de accountadministratie.
- Verzorgt de boekhouding van de afvalstromen en het energieverbruik.
- Draagt bij aan de beschrijving van processen, procedures en werkwijzen en ziet toe op de naleving ervan.
- Verricht administratieve werkzaamheden om de noodzakelijke- en kennisdocumentatie ten behoeve van de facilitaire afdeling up to date te houden.

- Reproductieopdrachten en postafhandeling.

## Onderhoud en beheer

- Draagt zorg voor de staat van onderhoud van gebouw(en), terrein(en), installaties op locatie en bedrijfswagens.
- Verricht kleine onderhoudswerkzaamheden aan gebouw en aan apparatuur en verhelpt storingen waar mogelijk en/of schakelt waar nodig derden in binnen het onderhoudscontract en controleert deze werkzaamheden.
- Is 1<sup>e</sup> aanspreekpunt voor huurders t.a.v. facilitair onderhoud.
- Heeft kennis van wet- en regelgeving op het gebied van NEN normeringen en milieu omtrent het beheer van het terrein, gebouw en gebouw gebonden installaties.

## Veiligheid

- Beheert het toegangsbeveiligingssysteem, gebouwbeveiligingssysteem en brandmeldinstallatie.
- Zorgt voor de naleving van regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en veiligheidsinstructies op de werkvloer en binnen het gebouw.
- Voert BHV taken uit.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt contact met gebruikers over facilitaire werkzaamheden om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers over dienstverlening om informatie uit te wisselen, af te stemmen en te onderhandelen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	De invloed heeft betrekking op de juiste voortgang van het eigen werk.	De invloed heeft betrekking op de aard en omvang van het resultaat van het eigen uitvoerende werk als onderdeel van het werkproces van een werkeenheid.	De invloed heeft betrekking op het werkresultaat van anderen of heeft in voorbereidende, adviserende c.q. ondersteunende zin betrekking op het werkresultaat van een eenheid.
<b>Complexiteit</b>	De kennis betreft de uitvoering van een of meer werkprocessen zonder taakomschrijving of volgorde maar met duidelijk omschreven procedures en methoden, binnen het eigen vakgebied.	De kennis betreft afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of uitvoering van gelijksoortige op een doel gerichte werkprocessen.	De kennis betreft afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en of uitvoering van verschillende en/of deels ongelijksoortige processen. Daarbij kunnen belangen en doelen tegengesteld zijn. Instrueert en motiveert medewerkers binnen genoemde disciplines.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Vrijheid van handelen</b>	Heeft enige regelruimte in de invulling in de planning van werkzaamheden.	De werkzaamheden worden verricht binnen gestelde en afgebakende grenzen met een globaal aangegeven werkwijze met eigen interpretatie en inbreng binnen de voorgeschreven procedures met signalering van afwijkingen.	Maakt zelfstandig afwegingen bij de planning van werkzaamheden. Houdt toezicht op het werk van anderen.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt intern en extern contact voor het verstrekken van informatie en om af te stemmen.	Onderhoudt in- en extern contact om af te stemmen en te regelen.	Heeft in- en extern contact om af te stemmen, te regelen, aan te spreken en overtuigen.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO	MBO	MBO+
<b>Aanvullende eisen</b>	Relevante certificeringen	Ervaring 2/3 jaar Relevante certificeringen	Ervaring 2/3 jaar Relevante certificeringen

## 2.1.6 Financiën

Functie	:	Medewerker
Functiefamilie	:	Financiën
Salarisschaal	:	C, D, E

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het zorgdragen voor een efficiënte en effectieve financiële-, contract-, salaris en projectadministratie binnen de geldende richtlijnen en procedures, teneinde een bijdrage te leveren aan de juiste, volledige en tijdige vastlegging van administratieve gegevens en van projecten, teneinde inzicht te geven in de financiële status van de organisatie.

#### *Resultaten:*

- Up to date, juiste en volledige financiële-, project-, salaris- en contractadministratie.
- Toegankelijke en begrijpelijke managementinformatie.

### 3. Kerntaken

- Beheert en bewaakt verplichtingenadministratie, debiteuren, crediteuren, geld- en activastromen, het grootboek, de urenadministratie en de projectadministratie.
- Verzorgt facturatie en licentieafdrachten.
- Maakt betaalvoorstellen.
- Verwerkt en controleert bankmutaties.
- Berekent, verwerkt en controleert de omzet.
- Ondersteunt bij het opstellen van balans, resultatenrekening, begroting en ad hoc rapportages.
- Verzamelt, verwerkt en beoordeelt informatie in overzichten, binnen het aangeleverde format.
- Beoordeelt gegevens, verwerkt deze en levert deze aan ten behoeve van managementinformatie.
- Levert documenten op ten behoeve van maand- en jaarafsluiting en bereidt jaarstukken voor.
- Verzamelt, beoordeelt, voert in en controleert mutaties ten behoeve van de salarisadministratie om een correcte salarisverwerking te realiseren.
- Verstrekt (project)overzichten met betrekking tot kosten en opbrengsten en signaleert te nemen projectacties binnen de projectvoorwaarden en met gebruik van de bestaande systemen.
- Beheert en archiveert financiële stukken, binnen de projectadministratie, conform de procedures.
- Doet de belastingaangifte(n).
- Neemt aan, analyseert en beantwoordt vragen van de interne en externe klant.
- Draagt zorg voor het gebruiksbeheer van administratieve systemen.
- Houdt ontwikkelingen op het vak- en aandachtsgebied bij.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over administratieve gegevens om informatie uit te wisselen.
- Onderhoudt intern contact met leidinggevendenden over administratieve gegevens om af te stemmen en informatie uit te wisselen.



- Onderhoudt extern contact met leveranciers en klanten over financiële vraagstukken om te informeren en waar mogelijk problemen op te lossen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Complexiteit</b>	Behandelt standaard vraagstukken binnen één resultaatgebied. Voert gegevens in en voert controles uit met betrekking tot de brongegevens.	Behandelt voorkomende vraagstukken over meerdere resultaatgebieden. Verwerkt niet standaard zaken in de systemen. Voert volledig een of meerdere van de resultaatgebieden/ deelprocessen van de afdeling uit.	Behandelt eenmalige vraagstukken die betrekking hebben op meerdere resultaatgebieden. Adviseert leidinggevendenden over werkwijzen. Voert volledig meerdere resultaatgebieden/ deelprocessen van de afdeling uit. Heeft inzicht in de samenhang tussen verschillende deelprocessen van de afdeling.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Werkt volgens voorgeschreven regels en voorschriften. Werkt volgens duidelijke richtlijnen en procedures met toezicht van collega's op functieniveau 2/3.	Werkt binnen afgebakende kaders. Doet zelfstandig de uitvoering en beoordeling van een of meerdere resultaatgebieden/ deelprocessen.	Werkt binnen algemene richtlijnen, interpreteert en analyseert deze richtlijnen bij de behandeling van de financiële vraagstukken. Doet zelfstandig de uitvoering en beoordeling van een of meerdere resultaatgebieden/ deelprocessen en beoordeelt de consequenties van wijzigingen in regelgeving.
<b>Communicatie</b>	Beantwoordt standaard vraagstukken en schakelt eventueel hulp in van collega's.	Beantwoordt tweedelijns vraagstukken en schakelt eventueel hulp in van collega's.	Beantwoordt complexere tweedelijns vraagstukken en overlegt met leidinggevendenden over complexere financiële vraagstukken.
<b>Coördinatie</b>	Niet van toepassing.	Niet van toepassing.	Coacht medewerkers functieniveau 1 en 2. Coördineert de werkzaamheden van een team.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO	MBO+	MBO/HBO
<b>Aanvullende eisen</b>	≤ 1 jaar werkervaring	1-3 jaar werkervaring	3-5 jaar werkervaring

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	Financiën
Salarisschaal	:	G, H

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het bijdragen aan een adequate informatievoorziening en de formulering van het strategische en tactische financiële en bedrijfskundige beleid, alsmede het vormgeven en bewaken van de structuren voor een effectieve planning en control van de bedrijfsprocessen, teneinde integraal een optimale bedrijfsvoering te waarborgen.

### *Resultaten:*

- Bewaking van effectieve en efficiënte bedrijfsvoering.

## 3. Kerntaken

- Draagt bij aan het formuleren van het beleid ten aanzien van de administratieve organisatie en de daarbij behorende richtlijnen en procedures om te komen tot een goede inrichting van de administratieve organisatie en voert dit beleid uit.
- Draagt zorg voor control op de uitvoering van het beleid van de organisatie.
- Richt de planning-en-control cyclus in en bewaakt de uitvoering ervan.
- Stelt (deel)begrotingen en resourceplanning op voor het Bestuur van de organisatie, leidinggevend en budgethouders.
- Ziet toe op een juiste en volledige gegevensverantwoording voor de bedrijfsvoering door het management.
- Signaleert, analyseert en adviseert leidinggevend/budgethouders over (de uitvoering van) het (financieel) beleid, waaronder kostprijsberekening van de diensten.
- Analyseert en verzorgt managementinformatie.
- Stelt gevraagd en ongevraagd business cases op, richt rapportages in gericht op de financiële beheersing en voert bijzonder (financieel) onderzoek uit.
- Analyseert gevraagd en ongevraagd financiële en niet-financiële ontwikkelingen.
- Voert analyses uit op Europese en overige financiële projectrapportages t.a.v. geboekte uren, investeringen, exploitatie inkomsten en uitgaven, doet hiervan verslag aan subsidieverstrekkers en begeleidt Europese en overige project audits.
- Draagt zorg voor de samenstelling van de jaarrekening, ter vaststelling door het Bestuur van de organisatie, met het doel te voldoen aan in- en externe (wettelijke) verplichtingen en inzicht te verschaffen in de financiële positie van de organisatie.
- Beheert de financiële middelen zodat de organisatie aan haar verplichtingen kan voldoen en vrije middelen zo effectief mogelijk worden belegd.
- Houdt ontwikkelingen op het vak- en aandachtsgebied bij.
- Controleert uitgaande offertes en/of contracten en keurt deze goed.
- Autoriseert en/of controleert betaalvoorstellen.
- Draagt zorg voor functioneel applicatiebeheer van administratieve software.
- Beheert de verzekeringsportefeuille.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met name richting leidinggevenden, teamleiders, projectleiders over de bedrijfsvoering om de effectiviteit en efficiëntie te bewaken.
- Onderhoudt extern contact met instanties, de externe accountant, toezichthouders en adviseurs op het gebied van financiën over onder andere de begrotingen, tariefvoorstellen, jaarrekening, accountantsprotocol om informatie uit te wisselen, af te stemmen en te overtuigen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Reikwijdte</b>	Verstrekt adviezen die van doorslaggevend belang zijn voor een gedeelte van de bedrijfsvoering op middellange / lange termijn en die voornamelijk betrekking hebben op delen van de organisatie.	Verstrekt adviezen die van doorslaggevend belang voor de bedrijfsvoering op lange termijn en die voornamelijk betrekking hebben op organisatieniveau.
<b>Complexiteit</b>	Adviseert managers bij veelvoorkomende, uiteenlopende vraagstukken met een standaard karakter maar met grote consequenties voor de gehele organisatie.  en/of  Draagt zorg voor controlling/uitvoering van de financieel economische processen en adviseert het management over (verbetering) bedrijfsvoering.	Adviseert managers bij nieuwe vraagstukken met een niet-standaard karakter en (mogelijk) grote consequenties voor de gehele organisatie.  en/of  Draagt zorg voor de integrale inrichting en controlling van de totale bedrijfsvoering van de organisatie.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Verricht zelfstandig binnen ruime richtlijnen (standaard) analyses en rapportages.	Oordeelt zelfstandig op basis van analyses en zeer ruime kaders niet-standaard vraagstukken.
<b>Communicatie</b>	Communiqueert met extern opererende partijen om af te stemmen.	Communiqueert met extern opererende partijen met vaak een tegengesteld belang om te overtuigen. Coacht collega's binnen en buiten de financiële afdeling.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3-7 jaar relevante werkervaring	> 7 jaar relevante werkervaring

## 2.1.7 HR

Functie	:	Adviseur
Functiefamilie	:	HR
Salarisschaal	:	F, G

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een Leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het formuleren van en ondersteunen bij de ontwikkeling van een integraal personeels- en organisatiebeleid en het gevraagd en ongevraagd adviseren en ondersteunen van Bestuur, Directie en leidinggevenden bij het uitvoeren daarvan.

#### *Resultaten:*

- HR-beleid passend bij missie, visie en doelstellingen van de organisatie, alsmede de uniforme en consistente toepassing daarvan.
- Kwalitatief en kwantitatief adequate personeelsbezetting passend bij de organisatiedoelstellingen.
- Proactieve sparringpartner en klankbord voor het Bestuur, Directie en leidinggevenden.
- Effectief en efficiënt beleid t.a.v. arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim, zodanig dat deze optimaal bijdraagt aan duurzame inzetbaarheid, preventie en beheersing van het ziekteverzuim.
- Volledig en tijdig geïnformeerde medewerkers en leidinggevenden over HR-gerelateerde onderwerpen.
- HR gerelateerde KPI-rapportages ten behoeve van de bedrijfsvoering.

### 3. Kerntaken

- Denkt mee en werkt samen met de business om vanuit het eigen vakgebied bij te dragen aan het behalen van de organisatiedoelstellingen. Vormt de schakel tussen strategie en de business.
- Ontwikkelt en/of draagt bij aan het HR-beleid, stelt de daaruit voortvloeiende HR-plannen op en zorgt voor de uitvoering daarvan. Draagt het HR-beleid uit en draagt zorg voor consistente en betrouwbare uitvoering ervan.
- Zorgt voor professionalisering van de (dienstverlening van de) afdeling HR.
- Adviseert en fungeert als sparringpartner van Bestuur, Directie en/of leidinggevenden met betrekking tot het implementeren en uitvoeren van (nieuw) beleid en veranderingen.
- Verzamelt en analyseert gegevens en stelt stuurgegevens en rapportages op voor Bestuur, Directie en/of leidinggevenden en adviseert naar aanleiding van de uitkomsten.
- Ontwikkelt personeelsinstrumenten ten aanzien van in- door- en uitstroomprocessen die passen bij de (gewenste) organisatie(ontwikkeling) en ondersteunt de realisatie van de organisatie- en HR-doelstellingen.
- Ontwikkelt, implementeert en voert een werving- en selectiebeleid uit met bijpassende werkwijzen en instrumenten, dat de organisatie in staat stelt de vereiste medewerkers aan te trekken en te behouden. Ziet toe op de uitvoering ervan.
- Ontwikkelt en implementeert een performance managementbeleid dat leidt tot de gewenste sturing en ontwikkeling van medewerkers door leidinggevenden.
- Stelt een opleidingsbeleid op voor de organisatie en draagt zorg voor de uitvoering daarvan, zodanig dat de leidinggevenden worden ondersteund bij de ontwikkeling van medewerkers.

- Biedt bemiddeling aan bij personele problemen of conflicten teneinde te komen tot het herstel van de werkverhoudingen of te komen tot een (anderszins) acceptabele oplossing.
- Ondersteunt leidinggevend en medewerkers inzake de begeleiding rondom duurzame inzetbaarheid gericht op ontwikkeling, arbeidsomstandigheden en welzijn (inclusief re-integratie) van de medewerkers.
- Initieert ontwikkeling en aanscherping van beleid op het gebied van vitaliteit, verzuim en inzetbaarheid, adviseert hierover en bewaakt de uitvoering hiervan.
- Adviseert en ondersteunt leidinggevend bij preventie en begeleiding van verzuim conform actuele wet- en regelgeving.
- Houdt ontwikkelingen op het vak- en aandachtsgebied bij.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met medewerkers en management of organisatie om te informeren, te adviseren, af te stemmen en te overtuigen.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers van HR-diensten, (semi-) overheidsinstanties om af te stemmen, te coördineren, te beïnvloeden/onderhandelen.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Reikwijdte</b>	De werkzaamheden zijn gericht op de toegewezen business en zijn voornamelijk adviserend van aard.	Opereert tussen de business en het strategisch niveau. De werkzaamheden zijn gericht op het vertalen van en het leggen van de verbinding van strategie naar operatie.
<b>Complexiteit</b>	Behandelt complexe HR vraagstukken en neemt deel aan projecten.	Behandelt zeer complexe HR vraagstukken en projecten op strategisch niveau die invloed hebben op de langere termijn.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Adviseert leidinggevend en medewerkers op operationeel en functioneel niveau over HR - vraagstukken binnen gestelde richtlijnen. Deze kunnen ondersteunend zijn in de besluitvorming. Stelt zelfstandig prioriteiten in het werk.	Adviseert zelfstandig (gevraagd en ongevraagd) het Bestuur en de Directie op strategisch niveau over HR vraagstukken binnen ruime beleidslijnen. De adviezen zijn bedoeld voor besluitvorming. Stelt zelfstandig prioriteiten in het werk.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt intern en extern contact met alle relevante belanghebbenden over HR om te adviseren.	Onderhoudt intern en extern contact met alle relevante belanghebbenden over HR om te adviseren, draagvlak te creëren en inhoudelijk en strategisch uit te dagen.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3 tot 7 jaar werkervaring	> 7 jaar werkervaring

Functie : Medewerker

Functiefamilie : HR

Salarisschaal : C

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een Leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het verrichten van een efficiënte en effectieve uitvoering van de HR-administratie, ondersteuning van de HR afdeling waaronder het bieden van eerstelijns hulp aan de organisatie.

### *Resultaten:*

- Adequate en complete personeelsadministratie.
- Volledig en tijdig geïnformeerde medewerkers op HR gerelateerde onderwerpen.
- Efficiënt en effectief in- door- en uitstroomproces.
- Relevante HR gerelateerde rapportages.

## 3. Kerntaken

- Onderhoudt en controleert de personeelsadministratie, zodanig dat deze een juist, actueel en volledig beeld geeft van de gegevens van de medewerkers.
- Ondersteunt de HR adviseur(s), de leidinggevend en de medewerkers bij het gebruik van diverse personeelsinstrumenten, alsmede uitleg en uitvoering van HR beleid.
- Administreert en verstrekt informatie aan medewerkers en leidinggevend en over (de uitvoering van) arbeidsvoorwaardelijke en arbeidsrechtelijke regelingen, het HR-beleid van de organisatie, preventie, ziekteverzuim en arbeidsomstandigheden.
- Maakt op verzoek HR rapportages.
- Onderhoudt de beschikbare HR content van medewerkers.
- Bijhouden van ziekteverzuim en zorgen voor opvolging door leidinggevende, medewerker en HR adviseur conform actuele wet- en regelgeving in de rol van preventiemedewerker.
- Stelt op basis van personeelsmutaties correspondentie en overeenkomsten op.
- Verwerkt salarismutaties, na toetsing aan de interne en wettelijke richtlijnen, en komt zo tot een tijdige salarisbetaling. Houdt veranderingen in wet- en regelgeving bij die van invloed zijn op de administratie en arbeidsvoorwaarden en komt zo tot een tijdige registratie en betaling.
- Uitvoeren van het in- door- en uitstroomproces en draagt zorg voor het signaleren en na akkoord doorvoeren van verbeteringen.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met medewerkers en HR adviseurs om te informeren en af te stemmen.
- Onderhoudt extern contact met sollicitanten, leveranciers van HR-diensten en (semi-)overheidsinstanties om te informeren en af te stemmen.



5. Functieniveaus

N.v.t.

6. Functiekwalificaties

	Niveau 1
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO
<b>Aanvullende eisen</b>	3 jaar werkervaring

## 2.1.8 Inkoop- en Contractmanagement

Functie	:	Adviseur
Functiefamilie	:	Inkoop- en Contractmanagement
Salarisschaal	:	F, G, H

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een Leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het acquireren, afsluiten en beheren van overeenkomsten en het verzorgen van het relatiemanagement rondom contracten met strategische partijen. Het ontwikkelen van inkoop- en contractprocessen en het onderzoeken van en adviseren over inkoop. Allen teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van de SURF-doelstellingen vanuit een doelmatig, rechtmatig en maatschappelijk verantwoord inkoopperspectief.

#### *Resultaten:*

- Overeenkomsten afgestemd op behoefte van de organisatie, marktpartijen, leden en klanten conform vigerende wet- en regelgeving.
- Begrijpelijk en toegankelijk advies.
- Beleid vertaald naar tactische en operationele activiteiten, afgestemd met stakeholders.
- Beleid op het gebied van leveranciersmanagement, inkoop en contractmanagement.

### 3. Kerntaken

#### Ontwikkelen

- Initieert, ontwikkelt, werkt inhoudelijk uit en onderhoudt het inkoopbeleid en/of contract managementbeleid van de organisatie.
- Vertaalt het beleid naar praktisch hanteerbare processen, procedures en documenten en geeft opvolging aan de implementatie ervan.
- Identificeert kansen op basis van behoeften van de organisatie, leden, klanten en marktpartijen.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd medewerkers en/of het management.

#### *Inkoop*

- Begeleidt en bewaakt (Europese) aanbestedingen en andere inkoopprojecten en -trajecten. Vertaalt inhoudelijke specificaties in aanbestedingsdocumenten.
- Acquireert, onderhandelt, sluit af en beheert inkoopovereenkomsten conform beleidskaders, richtlijnen en procedures van de organisatie.
- Beoordeelt contracten en inkoopafspraken en toetst deze aan het inkoopbeleid. Begeleidt het contracteren met (externe) partijen binnen de inkoop en juridische richtlijnen.
- Primair verantwoordelijk voor de kwalitatieve oplevering van aanbestedingsdocumenten binnen tijd en scope.

#### *Contractmanagement*

- Onderhoudt contact met contractpartijen en bewaakt gemaakte licentie- en contractafspraken.
- Beheert contractdossiers en bewaakt de performance, risico's en mogelijke issues van contracten en draagt zorg voor contractevaluatie.
- Identificeert ontwikkelingen in de markt en denkt mee over nieuwe diensten en activiteiten voor de inkoopprocessen van de organisatie.

- Is tevens verantwoordelijk voor relatiemanagement met (potentiële) leveranciers.
- Destilleert een homogene vraag uit een verscheidenheid van behoeften.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over inkoopvraagstukken en contractperformance om te adviseren, informeren en af te stemmen.
- Onderhoudt extern contact met externe adviseurs, juridisch adviseurs, leden dan wel externe klant en (potentiele) contracthouders om informatie op te halen, advies te verstrekken en eventueel op te treden als mediator.
- Onderhoudt extern contact met marktpartijen om te overtuigen en te onderhandelen.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Werkzaamheden worden voornamelijk uitgevoerd binnen het organisatieonderdeel en zijn met name uitvoerend van aard.	Werkzaamheden zijn organisatieonderdeel-overstijgend en richtinggevend van aard.	Werkzaamheden zijn SURF-breed, organisatieonderdeel-overstijgend, controlerend en richtinggevend van aard en de gevolgen zijn pas op lange termijn waarneembaar.
<b>Complexiteit</b>	Koopt en/of beheert producten en diensten in waarbij sprake is van een meer eenvoudige omgeving van inkoopvraagstukken met een minder groot (operationeel) belang. Het betreft inkoop of contractmanagement op operationeel niveau.	Koopt en/of beheert producten en diensten in waarbij sprake is van een complexe omgeving van inkoopvraagstukken met een groot (tactisch) belang.  Betreft inkoop of contractmanagement op operationeel en tactisch niveau.	Inkoopt en/of beheert of leidt de inkoop van producten en diensten met een complexe omgeving met een groot (strategisch) belang.  Betreft inkoop en contractmanagement op tactisch en strategisch niveau.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Vrijheid van handelen</b>	Heeft vrijheid van handelen binnen standaardregels en afspraken.	Heeft vrijheid van handelen binnen kaders en algemene strategische SURF-inkoopbeleidslijnen.  Stelt zelf prioriteiten in het werk.	Heeft vrijheid van handelen binnen kaders en algemene strategische SURF-inkoopbeleidslijnen.  Adviseert het Bestuur en leden van de Directie op strategisch niveau. Stelt zelf prioriteiten in het werk.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt intern en extern contact met alle relevante belanghebbenden over (potentieel) inkoop/contractmanagement om te adviseren en te onderhandelen binnen voorgeschreven financiële afspraken.	Onderhoudt intern en extern contact met alle relevante belanghebbenden over (potentieel) inkoop/contractmanagement om te adviseren, draagvlak te creëren en te overtuigen om zodoende impact te hebben op de processen en besturing van de instellingen/leden.	Onderhoudt intern en extern contact met alle relevante belanghebbenden waaronder voorzitters en linking pins over (potentieel) inkoop/contractmanagement om te adviseren, draagvlak te creëren en te overtuigen om zodoende impact te hebben op de processen en besturing van de eigen organisatie en/of instellingen/leden.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO	HBO/WO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1-3 jaar werkervaring	5 jaar werkervaring	7 jaar werkervaring

## 2.1.9 IT intern

Functie	: Adviseur
Functiefamilie	: IT intern
Salarisschaal	: G, H

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het vertalen van vraagstukken naar IT-beleid of oplossingen, teneinde de kwaliteit van de IT dienstverlening te verbeteren, te waarborgen en risico's te minimaliseren.

#### *Resultaten:*

- Ontworpen IT-beleid of toepassingen passend binnen de organisatiedoelen.
- Begrijpelijk en toegankelijk advies.
- Werkende IT-oplossingen binnen de geldende en opgestelde kaders.
- Een geregisseerd proces met betrekking tot service delivery management.

### 3. Kerntaken

#### *Beleidsvorming*

- Signaleert ontwikkelingen, vertaalt deze naar de belangen voor de organisatie en adviseert gevraagd en ongevraagd alle geledingen.
- Stelt (mede) informatie-, automatiserings- en ander IT- gerelateerd beleid en architectuur op voor de organisatie en draagt zorg voor de implementatie ervan.
- Werkt vastgestelde beleidsvoorstellen uit naar richtlijnen, stromen en processen en operationele IT-activiteiten.
- Stroomlijnt informatiestromen en IT-processen binnen de vastgestelde architectuur.
- Evalueert bestaande systemen en processen en adviseert over verbeteringen.

#### *Consultancy*

- Vertaalt vraagstukken vanuit de business naar IT-oplossingen, beoordeelt of deze passend zijn binnen de huidige architectuur en adviseert intern Directie en leidinggevend.
- Creëert in- en extern draagvlak voor de ontworpen IT-oplossingen zodat deze worden ontwikkelt.
- Adviseert in leveranciersselectie en doet voorstellen voor de kwalitatieve en kwantitatieve vereisten.
- Initieert en begeleidt offerte- en aanbestedingstrajecten en levert vanuit de vak inhoud een bijdrage.
- Implementeert nieuwe of complexe aanpassingen in IT toepassingen. Monitort de uitvoering en anticipeert op de wenselijkheid van effecten van de uitrol.
- Voorspelt de capaciteitsvraag en stemt deze af, zodat deze in lijn is met de beschikbare capaciteit.
- Coördineert bij het oplossen van ernstige verstoringen of afwijkingen in de dienstverlening.
- Initieert en/of leidt projecten of is onderdeel van complexe projecten vanuit de expertise.

#### *Servicemanagement*

- Onderzoekt en identificeert de eisen en wensen voor het dienstenniveau. Beschrijft wat de gewenste kwaliteit betekent voor het producten en diensten niveau.

- Stelt Service Level Agreements (SLA) op en sluit met leveranciers overeenkomsten af, onderhandelt over SLA voorwaarden, stelt wijzigingen voor in de afspraken en ondersteunt de besluitvorming daarover.
- Analyseert de kwaliteit van de geleverde producten en diensten en doet klanttevredenheidsonderzoeken om inzicht te krijgen in zowel de eigen prestaties als die van externe leveranciers.
- Evalueert op tactisch niveau de werking en het gebruik van opgeleverde producten en diensten en voert procesverbeteringen door in samenwerking met de proceseigenaren.
- Verzorgt management (standaard)rapportages en sturingsinformatie aan de hand van SLAs.
- Doet voorstellen voor verbeteringen en/of verandering van producten en diensten in overeenstemming met de wensen van (potentiële) klanten.
- Geeft aanwijzingen en instructies over werkwijzen en procedures, coördineert en ziet toe op de juiste voortgang van werkzaamheden. Stelt plannings op met betrekking tot nieuwe diensten, wijzigingen van diensten, onderhoud op diensten en het buiten gebruik stellen van diensten.

## Kennis

- Onderhoudt de kennis van het vakgebied en beoordeelt nieuwe ontwikkelingen voor de organisatie en past deze toe.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met medewerkers en management over IT-vraagstukken in het kader van advisering.
- Onderhoudt extern contact met stakeholders, leveranciers en leden over IT-vraagstukken om te sturen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Reikwijdte</b>	Stelt binnen richtinggevend kaders richtlijnen op voor het vakgebied waarvan de impact op middellange termijn inzichtelijk wordt.	Stelt binnen richtinggevend kaders richtlijnen op voor het vakgebied of afdeling waarvan de impact op langere termijn inzichtelijk wordt en omvangrijk van aard is.
<b>Complexiteit</b>	Behandelt IT-vraagstukken en projecten en beoordeelt passendheid binnen bestaande oplossingen waarbij rekening moet worden gehouden met andere vakgebieden. Oplossingsrichting is gedefinieerd en de medewerker werkt de richting uit.	Behandelt complexe IT-vraagstukken en projecten, vanwege meerdere stakeholders, systemen en processen die gekoppeld moeten worden en die impact hebben op andere vakgebieden, waarvoor nog geen oplossingen voorhanden zijn.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Adviseert gevraagd en ongevraagd de organisatie over IT-vraagstukken binnen gedefinieerde kaders.	Adviseert gevraagd en ongevraagd de organisatie over complexe IT-vraagstukken en komt met richtinggevende oplossingen.
<b>Communicatie</b>	De communicatie is bedoeld om in- en extern veel te adviseren op tactisch niveau waarbij regelmatig beïnvloeding benodigd is.	De communicatie is bedoeld om in- en extern stakeholders op tactisch en strategisch niveau te adviseren en te beïnvloeden.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3-5 jaar werkervaring	5+ jaar werkervaring

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	IT intern
Salarisschaal	:	E, F, G

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van computersystemen en software teneinde het optimaal functioneren van beheerde diensten te verbeteren en te borgen.

### *Resultaten:*

- Optimaal werkende computersystemen en netwerken met minimale incidenten.
- Ontwikkelde systemen, software, applicaties en netwerken.
- Actuele kennis van relevante aandachtsgebieden.

## 3. Kerntaken

### *(Systeem – software- netwerk- en, of applicatie)ontwikkeling*

- Introduceert nieuwe IT-technologieën en adviseert de organisatie over de mogelijkheden.
- Ontwikkelt IT-oplossingen voor businessvraagstukken. Onderzoekt of de technische oplossing past binnen de IT-architectuur.
- Signaleert verbetermogelijkheden, doet voorstellen hiervoor, ontwerpt en verricht benodigde aanpassingen zodat de verbeteringen kunnen worden uitgerold.
- Stelt planningen op t.b.v. releasemanagement m.b.t. systemen.
- Levert acceptatiecriteria aan voor aanpassingen in bestaande of nieuwe onderdelen, toetst het ontwerp en de realisatie op deze criteria. Test de wijzigingen naar aanleiding van de gestelde (beheer)acceptatiecriteria.
- Analyseert de oorzaak van complexe storingen en incidenten en lost deze op. Stelt rapportages op, komt met verbetervoorstellen voor structurele problemen.
- Stelt nieuwe protocollen en procedures op.

### *(Systeem – software- netwerk- en/, of applicatie) beheer*

- Meet, analyseert, toetst en evalueert de werking van systemen aan gestelde normen. Analyseert problemen en lost deze op.
- Neemt meldingen van complexe problemen aan en lost deze op.
- Trekt conclusies over het functioneren van het toegewezen onderdeel, rekening houdend met ontwikkelingen in het gebruik van het onderdeel en uitgevaardigde richtlijnen.
- Documenteert en rapporteert bevindingen, meetresultaten, genomen acties en conclusies.
- Laat wijzigingen en/of (onderhouds)releases uitvoeren.
- Draagt bij aan het ontwikkelen en opstellen van SLA's. Bewaakt de operationele resultaten en overlegt over de resultaten.

### *Evaluatie*

- Adviseert IT-management inzake verbeteringen in systemen.
- Stelt voorstellen voor wijzigingen in het systeem op.



## Kennis

- Onderhoudt de kennis van het vakgebied en past deze toe in de werkzaamheden.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met medewerkers en management over applicaties, systemen en IT-infrastructuur om te adviseren of begeleiden.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers over producten en diensten om deze vorm te geven en te ontwikkelen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Het werk heeft betrekking op het optimaliseren van bestaande producten en diensten.	Het werk heeft betrekking op het optimaliseren van bestaande/nieuwe producten en diensten.	Het werk heeft betrekking op het optimaliseren van complexe producten of diensten en het ontwikkelen van nieuwe, niet bestaande producten en diensten.
<b>Complexiteit</b>	Heeft generieke kennis van het vakgebied, houdt nieuwe ontwikkelingen bij en komt met verbetervoorstellen.	Heeft diepgaande kennis van het vakgebied en brengt nieuwe kennis aan in de organisatie op het betreffende gebied. Bedenkt mogelijkheden tot verbetering of ontwikkeling van producten en diensten.	Heeft diepgaande kennis van meerdere velden binnen het vakgebied en overziet de samenhang tussen processen en systemen. Draagt bij aan de ontwikkelingen van het vakgebied binnen de organisatie.
<b>Vrijheid van handelen</b>	De te behandelen problemen betreffen inhoudelijke werkzaamheden op het vakgebied. Heeft een aantal oplossingsmogelijkheden tot de beschikking en kiest de juiste op basis van de kennis.	De te behandelen problemen betreffen de inhoudelijke werkzaamheden binnen het vakgebied, waarvoor niet onmiddellijk een oplossing voor handen is. Verricht aanpassingen om problemen op te lossen waarbij afstemming met andere afdelingen en stakeholders noodzakelijk is.	De te behandelen problemen zijn specialistisch en complex van aard op meerdere werkvelden binnen het vakgebied. De functiehouder creëert en ontwikkelt zelf oplossingen en zorgt voor draagvlak binnen de organisatie voor de uitrol hiervan.
<b>Communicatie</b>	Heeft regelmatig intern contacten om oplossingen voor problemen af te stemmen. Heeft extern contact met leveranciers om afspraken te bewaken.	Adviseert intern de organisatie over oplossingen voor IT-vraagstukken en bewaakt de afspraken met externe leveranciers.	Adviseert intern over nieuwe ontwikkelingen in relatie tot nieuwe producten of diensten en onderhoudt de afspraken met externe leveranciers.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO/HBO	HBO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1-3 jaar werkervaring	3-5 jaar werkervaring	5+ jaar werkervaring

Functie	:	Medewerker
Functiefamilie	:	IT intern
Salarisschaal	:	C, D, E

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

- Het technisch, functioneel en operationeel beheren en ontwikkelen van informatiesystemen teneinde de kwaliteit, de continuïteit en de beveiliging te verbeteren en te borgen.
- Correcte ondersteuning

### *Resultaten:*

- Correcte ondersteuning van gebruikers.
- Goed opererende en werkende systemen, netwerken en applicaties met minimale incidenten.
- Ingekochte hard- en software binnen de gestelde kaders.

## 3. Kerntaken

### *Gebruikersondersteuning*

- Geeft eerste en/of tweedelijns ondersteuning bij het dagelijks gebruik van de systemen.
- Registreert vragen en problemen van gebruikers van applicaties en systemen en lost deze op of geleidt deze bij complexe problemen door naar specialisten en bewaakt de afhandeling van het probleem.
- Stelt gebruikershandleidingen op en/of onderhoudt deze.
- Instrueert gebruikers met betrekking tot systemen, netwerken en applicaties.
- Verzorgt binnen kaders de inkoop van hard- en software en beheert de voorraad.
- Beheert de werkplekken, richt deze in en zorgt voor benodigde autorisaties.

### *Systeem-, netwerkontwikkeling en beheer*

- Verzamelt en beoordeelt systeem/netwerkgegevens met betrekking tot de performance van het systeem of netwerk. Signaleert afwijkingen en risico's en adresseert deze.
- Bewaakt en onderhoudt computersystemen/netwerken, signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen.
- Stelt rapportages op met betrekking tot de performance van de systemen, het netwerk en applicaties.
- Voorspelt de capaciteitsvraag en stemt deze af, zodat deze in lijn is met de beschikbare capaciteit. Draagt bij aan het opstellen van SLA's door input te geven op operationeel niveau.
- Installeert programmatuur en applicaties.
- Optimaliseert bestaande systemen en netwerken.
- Vervaardigt en beheert netwerk- en systeemdokumentatie en onderhoudt deze.

## Functioneel beheer

- Monitort de functionaliteit van de applicaties, configureert en richt de applicatie in en doet verbetervoorstellen.
- Bewaakt de kwaliteit van de gegevens in de applicaties.
- Inventariseert en analyseert gebruikerswensen, beoordeelt deze op haalbaarheid, toepasbaarheid en functionaliteit, adviseert hier eventueel over aan gebruikers en vervaardigt specificaties of voert een impactanalyse uit.
- Verricht (standaard) probleemanalyses en brengt hiermee gevolgen van wijzigingen van bestaande applicaties in kaart.
- Stemt af met relevante interne en externe betrokkenen over het beheer en de toepassing van de applicaties en is de verbindende schakel tussen gebruikers en technisch beheer/ ontwikkeling.
- Adviseert over planningen t.b.v. releasemanagement.
- Inventariseert gebruikerswensen, beoordeelt deze op haalbaarheid en functionaliteit en stelt specificaties op.
- Stelt testplannen op voor gebruikerstesten; test de opgeleverde applicaties.

## Kennis

- Onderhoudt de kennis van het vakgebied en past deze toe in de dagelijkse werkzaamheden.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met interne organisatie als eerstelijns gebruiksondersteuning om te informeren en deels te adviseren.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers over afspraken om te informeren en af te stemmen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Het werk heeft betrekking op het ondersteunen van de eigen afdeling binnen het eigen werkveld van het vakgebied. Gevolgen van het handelen zijn op korte termijn waarneembaar.	Het werk heeft betrekking op het eigen vakgebied binnen de scope van een afdeling en werkt proactief in samenwerking met andere afdelingen op operationeel niveau. Gevolgen van het handelen zijn op korte termijn waarneembaar.	Het werk heeft betrekking op het eigen vakgebied en is proactief in interactie met andere afdelingen. De handelingen zijn op operationeel tot tactisch niveau waarbij de gevolgen van het handelen tot op middellange termijn waarneembaar zijn.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Complexiteit</b>	Heeft technische en/of functionele kennis van het werkveld. Verricht verschillende soorten taken binnen het vakgebied waarbij de werkwijze duidelijk is aangegeven, maar wel ruimte is voor eigen initiatief.	Heeft brede technische en/of functionele kennis van het werkveld. Werkt binnen het vakgebied waarbij er ruimte is voor eigen initiatief in de aanpak om een normale oplossing te bereiken.	Heeft technische en/of functionele kennis van het werkveld. Werkt binnen het gehele vakgebied om oplossingen te bedenken voor de meer complexere problemen binnen het werkveld.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Werkt volgens geldende procedures, afspraken en kwaliteitsnormen. Werkzaamheden zijn uitvoerend van aard. Afwegingen vragen keuze uit een aantal, deels niet aangegeven, oplossingsmogelijkheden.	Werkt volgens geldende procedures, afspraken en kwaliteitsnormen en ontwerpt standaard werkmethodes voor routinewerkzaamheden. De te maken afwegingen beperken zich tot het werkveld.	Werkt binnen kaders en ontwerpt procedures voor nieuwe werkzaamheden. Te maken afwegingen hebben mogelijke consequenties voor andere werkvelden binnen het vakgebied.
<b>Communicatie</b>	Communicatiepatronen bevinden zich voornamelijk in dezelfde sfeer en zijn voornamelijk gericht op oplossen en afstemmen.	Communicatiepatronen bevinden zich regelmatig in andere sfeer en zijn gericht op het oplossen, bewaken en sturen op operationeel niveau.	Communicatiepatronen bevinden zich voornamelijk in andere sfeer en zijn gericht op het oplossen en bewaken tot op tactisch niveau.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO	MBO+	MBO/HBO
<b>Aanvullende eisen</b>	0-2 jaar werkervaring	2-3 jaar werkervaring	3-5 jaar werkervaring

## 2.1.10 IT Research & Delivery

Functie	: Specialist
Functiefamilie	: IT Research & Delivery
Salarisschaal	: G, H, I

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwerpen, ontwikkelen, innoveren, pionieren en realiseren van (complexe) systemen, netwerken en diensten teneinde impact of toegevoegde waarde te creëren voor de doelgroep.

#### *Resultaten:*

- Geavanceerde (nieuwe) systemen, netwerken en diensten.
- Impact of toegevoegde waarde voor de doelgroep.

### 3. Kerntaken

- Stelt op en/of draagt bij aan het opstellen van de meerjarenvisie voor de netwerken, systemen en diensten van SURF door o.a. technische roadmaps op te stellen.
- Houdt zich bezig met het verbeteren en aanpassen van bestaande netwerken, systemen en diensten en draagt zorg voor operationalisering (technisch en procesmatig).
- Achterhaalt de achterliggende behoefte bij de doelgroep.
- Stelt architecturen op en ontwikkelt/acquireert (nieuwe) systemen voor netwerken, systemen en diensten en vertaalt deze naar concrete toepassingen.
- Volgt, verkent en initieert nieuwe (technologische) ontwikkelingen en standaarden en draagt bij aan de totstandkoming van nieuwe interne en (inter)nationale standaarden.
- Richt de benodigde infrastructuur in voor het beheer van netwerken, systemen en diensten en/of stuurt de operationele beheerprocessen aan.
- Vertaalt de geldende normen en richtlijnen op het gebied van privacy, security, MVO en continuïteit naar maatregelen die relevant zijn voor netwerken, systemen en diensten. Implementeert en bewaakt deze maatregelen.
- Acteert op niet-standaard incidenten en specialistische supportverzoeken.
- Geeft vanuit eigen expertise gevraagd en ongevraagd advies aan interne en externe partijen.
- Legt intern en extern verantwoording af en coördineert de communicatie omtrent incidenten en escalaties.
- Draagt zorg voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht vanuit eigen expertise.
- Ontwikkelt een intern en extern relatienetwerk; onderhoudt contacten en gaat (inter)nationale samenwerkingsverbanden aan. Identificeert en maakt gebruik van de mogelijkheden in het relatienetwerk.
- Acquireert, besteedt aan, onderhandelt, sluit af en beheert complexe inkoopovereenkomsten conform beleidskaders, richtlijnen en procedures van de organisatie.
- Onderhoudt contact met contractpartijen en bewaakt gemaakte licentie- en contractafspraken.
- Leidt of neemt deel aan projecten vanuit eigen expertise.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over (nieuwe) netwerken, systemen en diensten om te informeren, af te stemmen en te overtuigen.

- Onderhoudt extern contact met stakeholders en leveranciers om te informeren, af te stemmen, kennis uit te wisselen, te adviseren en te beïnvloeden.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Ontwerpen, ontwikkelen, innoveren en realiseren van netwerken/systemen/diensten waarbij de werkzaamheden impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.  Neemt beslissingen waarvan de gevolgen op de korte termijn zichtbaar zijn.	Ontwerpen, ontwikkelen, innoveren en realiseren van netwerken/systemen/diensten waarbij de werkzaamheden relatief grote impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.  Neemt beslissingen waarvan de gevolgen op de middellange termijn zichtbaar zijn.	Ontwerpen, ontwikkelen, innoveren en realiseren van netwerken/systemen/diensten waarbij de werkzaamheden aanzienlijke impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.  Neemt beslissingen waarvan de gevolgen op de lange termijn zichtbaar zijn.
<b>Complexiteit</b>	Werkzaamheden zijn in mindere mate complex en hebben weinig afhankelijkheden en slechts enkele dwarsverbanden met andere kennisgebieden.	Specialistische werkzaamheden op een beperkt aantal kennisgebieden of is autoriteit (nationaal) op één specifiek kennisgebied. Er is sprake van dwarsverbanden met andere kennisgebieden.	Specialistische werkzaamheden op verschillende niet gerelateerde kennisgebieden of is autoriteit (nationaal en internationaal). Legt dwarsverbanden tussen de verschillende kennisgebieden.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Zelfstandig door-ontwikkelen en initiëren van netwerk/systeem/dienst aan de hand van duidelijke richtlijnen en kaders.	Zelfstandig door-ontwikkelen en initiëren van netwerken/systemen/diensten. Zoekt de samenhang tussen verschillende netwerken/systemen/diensten.	Zelfstandig ontwikkelen en initiëren van netwerken/systemen/diensten waarbij het eindpunt ongewis is. Bijdragen aan de meerjarenvisie, richtlijnen en kaders voor de netwerken/systemen/diensten. Coachen van medewerkers in de organisatie vanuit eigen expertise.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Communicatie</b>	Samenwerken binnen de organisatie. Het uitbouwen en onderhouden van een intern netwerk van gelijken. Onderhouden en bewaken van licentie- en contractafspraken. Aansturing van beheer-, ontwikkelpartners, leveranciers op dienstniveau.	Initiëren van afdelings-overstijgende samenwerking. Het uitbouwen en onderhouden van een intern en extern netwerk. Initieert samenwerkingen, voert onderhandelingen en leidt het opstellen van contracten.	Initiëren van tactische samenwerkingsverbanden, zowel nationaal als internationaal. Het uitbouwen en onderhouden van een intern en extern netwerk op verschillende niveaus. Stuurt beheer-, ontwikkelpartners, leveranciers aan op dienstoverstijgend niveau en coördineert (Europese) aanbestedingstrajecten.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO	WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3 – 5 jaar werkervaring	5 – 8 jaar werkervaring	> 8 jaar werkervaring



Functie	:	Specialist Engineering
Functiefamilie	:	IT research & delivery
Salarisschaal	:	E, F, G, H

---

## 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

## 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het technisch, functioneel en operationeel beheren, bewaken en onderhouden en opstellen van documentatie van systemen en netwerken, alsmede het bieden van gebruikersondersteuning teneinde de kwaliteit, de continuïteit en de veiligheid van de SURF dienstverlening voor externe partijen te borgen.

### *Resultaten:*

- Optimaal functionerende systemen en netwerken met minimale incidenten.
- Actuele (technische) documentatie.
- Klanttevredenheid.
- Correcte ondersteuning van gebruikers.

## 3. Kerntaken

### *Monitoring en beheer*

- Beheert, onderhoudt en bewaakt systemen of netwerken, signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen.
- Ondersteunt de uitrol/vervanging van systemen of netwerken.
- Verzamelt en beoordeelt gegevens met betrekking tot de performance en beveiliging van de systemen of netwerken. Signaleert afwijkingen en risico's en adresseert deze.
- Stelt rapportages op met betrekking tot de performance en beveiliging van de systemen en netwerken.

### *Gebruikersondersteuning*

- Geeft tweede of derdelijns ondersteuning aan gebruikers op (specialistische) systeem-/netwerkgebieden.
- Signaleert knelpunten alsmede wensen m.b.t. het gebruik van systemen/netwerken en doet verbetervoorstellen.
- Maakt en onderhoudt documentatie voor klanten en collega's.

### *Systeem- en netwerkontwikkeling*

- Verwerkt gebruikerswensen, beoordeelt deze op haalbaarheid en functionaliteit en stelt specificaties op.
- Ontwikkelt en/of implementeert software en tools.
- Inventariseren van mogelijkheden van systemen / netwerken op functionaliteit /mogelijkheden in de overhang van bestaande naar nieuwe systemen.
- Bewaakt en draagt bij transitie van systemen actief zorg voor een actieve begeleiding van systemen /netwerken op identieke en/of verbeterde functionaliteiten.
- Onderhoudt en test bestaande hardware en software en implementeert verbeteringen.
- Installeert standaard hardware en softwareoplossingen.

## Algemeen

- Leidt of neemt deel aan projecten.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met collega's over systemen/netwerken om te informeren, af te stemmen en te adviseren.
- Onderhoudt extern contact met gebruikers en leveranciers over systemen/netwerken om te informeren en te adviseren.

### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Reikwijdte</b>	Realiseren en beheren van fysieke systemen/netwerken.	Realiseren en beheren van systemen/netwerken waarbij de werkzaamheden impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.	Realiseren en beheren van systemen/netwerken waarbij de werkzaamheden relatief grote impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.	Realiseren en beheren van systemen/netwerken waarbij de werkzaamheden aanzienlijke impact hebben op de organisatie en/of doelgroep.
<b>Complexiteit</b>	De werkzaamheden worden verricht binnen het eigen werkproces. Handelt binnen kaders, procedures en gemaakte afspraken.	Maakt gebruik van een beperkt aantal methoden en tools. Voert taken uit binnen een cluster van (sub)systemen/netwerken.	Maakt gebruik van meerdere methoden en tools. Draagt bij aan ontwikkeling van (sub)systemen/netwerken en integreert bestaande subsystemen/netwerken.	Maakt een breed scala van methoden en tools. Ontwikkelt (sub)systemen/netwerken en integreert deze.
<b>Vrijheid van handelen</b>	De eigen werkzaamheden worden uitgevoerd volgens strikte richtlijnen en standaard procedures.	De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens richtlijnen en procedures, waarbij meer eigen ruimte is om eigen oplossingen te genereren.	Het zelfstandig verwerken en ophalen van specificaties waarbinnen systemen/netwerken dienen te worden beheerd en gebruikers dienen te worden ondersteund.	Het zeer zelfstandig verwerken en ophalen van specificaties met een ingewikkeld samenhang waarbinnen systemen/netwerken dienen te worden beheerd / aangepast en gebruikers dienen te worden ondersteund.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Communicatie</b>	Stemt bij afwijkingen of complexere problemen af met een meer ervaren collega of leidinggevende. Stemt af en informeert.	Heeft intern contact met collega's om te informeren en af te stemmen.	Heeft intern contact met collega's en extern contact met leveranciers en gebruikers om te informeren en af te stemmen.	Heeft intern contact met collega's en extern contact met leveranciers en gebruikers om af te stemmen en te adviseren.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO/HBO	HBO	HBO/WO	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>		1-3 jaar	3 - 5 jaar	> 5 jaar

## 2.1.11 Juridisch

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	Juridisch
Salarisschaal	:	G, H

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het adviseren en ondersteunen van de Directie en leidinggevendenden op de voor de organisatie van belang zijnde rechtsgebieden en toezien op het naleven van wet- en regelgeving, teneinde de juridische risico's van de organisatie in kaart te brengen en te beheersen.

#### *Resultaten:*

- Richtlijnen en procedures van de organisatie voldoen aan juridische kaders en wet- en regelgeving.
- Begrijpelijk en toegankelijk juridisch advies.
- Tijdige en procedureel correcte afhandeling van juridische vraagstukken.
- Opstellen van beleid of het leveren van een bijdrage aan beleidsontwikkeling

### 3. Kerntaken

- Stelt beleid, richtlijnen en procedures op voortvloeiend uit wet- en regelgeving, implementeert deze en adresseert eventuele afwijkingen.
- Adviseert Bestuur en leidinggevendenden op alle relevante juridische gebieden.
- Volgt de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en jurisprudentie, beoordeelt de risico's en adviseert over de mogelijke consequenties.
- Vertegenwoordigt de organisatie bij de behandeling van geschillen, eventueel met inschakeling van een extern specialist. Bereidt de geschillenkwestie inhoudelijk voor en minimaliseert de juridische impact (intern en extern).
- Behandelt juridische verzoeken, bezwaren en klachten. Beoordeelt en onderzoekt de aanleiding en achtergrond, adviseert en bewaakt het proces.
- Bereidt (complexe) contracten voor en onderhandelt over de voorwaarden. Adviseert bij verlenging, beëindiging en verandering van aangegane verplichtingen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk waarin kennis wordt gedeeld en ontwikkeld (intern en extern).
- Zorgt voor kennisdeling en borging vanuit juridische expertise (intern en extern).

Specialisten kunnen ook de volgende taken uitvoeren:

#### *Inkoop/aanbestedingen voor leden en/of de eigen organisatie*

- Stelt inkoopbeleid op of draagt bij aan het ontwikkelen van inkoopbeleid, implementeert dit beleid en adresseert eventuele afwijkingen.
- Adviseert vanuit het vakgebied de inkoop-/aanbestedingstrajecten die SURF uitvoert.
- Stelt inkoop-/aanbestedingsdocumentatie op en beoordeelt deze.

## 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met collega's over juridische vraagstukken om te adviseren en in voorkomend geval draagvlak te creëren.
- Onderhoudt extern contact met partijen over (potentieel) juridische onderwerpen om te adviseren en in voorkomend geval draagvlak te creëren.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Impact</b>	Werkzaamheden worden voornamelijk uitgevoerd binnen het betreffende aandachtsgebied en zijn voornamelijk adviserend van aard.	Werkzaamheden zijn aandachtsgebied overstijgend, waardoor inzicht benodigd is in de samenhang met andere gebieden en de taken zijn richtinggevend van aard.
<b>Complexiteit</b>	Behandelt complexe juridische vraagstukken en projecten.	Behandelt zeer complexe juridische vraagstukken en projecten.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Adviseert op verzoek de Directie en medewerkers over juridische vraagstukken binnen gestelde richtlijnen en kunnen ondersteunend zijn in de besluitvorming.	Adviseert zelfstandig (gevraagd en ongevraagd) de Directie en medewerkers over juridische vraagstukken binnen ruime beleidslijnen. De adviezen zijn bedoeld om gegevens te verschaffen voor besluitvorming.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt intern en extern contact met partijen over (potentieel) juridische onderwerpen om te adviseren.	Onderhoudt intern en extern contact met partijen over (potentieel) juridische onderwerpen om te adviseren en draagvlak te creëren.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3 – 5 jaar relevante werkervaring  Specialistische kennis van rechtsgebied(en) afhankelijk van functie	> 5 jaar relevante werkervaring  Zeer specialistische kennis van rechtsgebied(en) afhankelijk van functie

## 2.1.12 Leidinggeven

Functie	: Manager
Functiefamilie	: Leidinggeven
Salarisschaal	: J, K, L

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert onder een gepositioneerde leidinggevende, ofwel een Directeur ofwel een lid van het Bestuur.

Geeft hiërarchisch en integraal leiding en heeft reports en/of een verantwoordelijkheid die bijdraagt aan resultaten van organisatie-brede doelstellingen, domein(overstijgende) verantwoordelijkheid, programmavoering en beleid en/of onderzoek.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het meewerken aan het tot stand komen van het door het Bestuur vastgestelde strategische organisatie doelstellingen (lange termijn). Hiertoe op een inspirerende en samenbindende wijze richting geven aan de organisatie-eenheid/eenheden op strategisch en tactisch niveau, alsmede het sturen van de organisatie-eenheid/eenheden op het realiseren van de strategische en tactische doelen, teneinde bij te dragen aan de brede doelstellingen van SURF, die waarde creëren voor de leden.

#### *Resultaten:*

- Medewerkers in de afdeling/het team(s) functioneren optimaal.
- Waarde creëren (direct of indirect) voor de leden door middel van dienstverlening, dienstontwikkeling, kennisdeling en/of innovatie.
- Een bijdrage aan organisatie-brede (strategische) beleidsontwikkeling en organisatie-brede doelstellingen.
- Sturen op samenhang binnen de organisatie-eenheid en verbinding met de organisatie.
- Resultaatgerichte samenwerking met interne en externe stakeholders teneinde de gestelde doelen te bereiken.
- Inspirerend, verbindend en resultaatgericht leiderschap: door verbinding van medewerkers, het sturen op constante ontwikkeling van medewerkers en het zorgen dat medewerkers de juiste prioriteiten kunnen stellen.

### 3. Kerntaken

- Zorgt voor het leidinggeven aan en coachen van reports. Zorgt ervoor dat reports ontwikkelen, optimaal bijdragen aan de doelen van de organisatie-eenheid, inzetbaar zijn en blijven.
- Draagt bij aan de ontwikkeling van de organisatiestrategie en vertaalt de strategie door naar de organisatie-eenheid/eenheden.
- Bereidt de strategie van de organisatie-eenheid (missie, visie en meerjarenplan) voor en legt deze via de hiërarchie ter bespreking en vaststelling voor aan het Bestuur, stemt de bedrijfsvoering hier integraal op af en geeft sturing aan de uitvoering hiervan. Werkt samen binnen en buiten de eigen organisatorische eenheid/eenheden – zorgt voor samenhang en draagt in belangrijke mate bij aan een samenhang en efficiëntie in uitvoering van de organisatiedoelstellingen.
- Draagt bij aan het jaarplan van SURF en stelt binnen de kaders daarvan een meer gedetailleerd en gedragen jaarplan voor de organisatie-eenheid/eenheden op.

- Voert dit jaarplan voor de organisatorische eenheid/eenheden uit teneinde de doelstellingen van de organisatie-eenheid/eenheden te realiseren. Draagt in dit kader zorg voor opstellen en realiseren van een meerjarenbegroting en een budgettaire planning.
- Draagt zorg voor en besluit over de inrichting en optimalisering van de organisatie-eenheid/eenheden met daarbij behorende processen, procedures en systemen en zorgt voor verbinding en samenhang binnen en buiten de organisatie-eenheid/eenheden.
- Evalueert het strategisch en tactisch beleid en de uitvoering daarvan en stuurt zo nodig bij.
- Is resultaatverantwoordelijk voor het behalen van de (sub-)doelstellingen van de organisatie-eenheid/eenheden binnen de gestelde financiële kaders.
- Is verantwoordelijk voor compliance met het beleid van SURF (zoals rapportage, kwaliteitsmanagement, riskmanagement en contractmanagement) voor de organisatie-eenheid/eenheden en de medewerkers waaraan leiding gegeven wordt.
- Signaleert en speelt actief in op relevante interne en externe ontwikkelingen ten behoeve van het strategisch en tactisch beleid c.q. van de organisatiedoelen.
- Vertegenwoordigt SURF extern vanuit het eigen resultaatsgebied op strategisch en tactisch niveau. Draagt bij aan lange termijn continuïteit en klanttevredenheid.
- Draagt zorg voor en besluit over het aangaan van externe zakelijke verplichtingen.

#### 4. Contactpatroon

Intern contact met:

- Andere leidinggevend en medewerkers over strategische en tactische beslissingen om af te stemmen, advies in te winnen en draagvlak te creëren.

Intern en extern contact met:

- Projectbetrokkenen en ketenpartners over strategische en tactische issues om te informeren, af te stemmen, 'input' te krijgen, draagvlak te creëren en richtinggevend te beïnvloeden.

Extern contact met:

- Instanties en organisaties op strategisch niveau over het vormen van strategie en beleid om richtinggevend te beïnvloeden, waarbij veelal sprake is van verschillende en/of tegengestelde belangen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat vijf van de zeven niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Aantal medewerkers</b> <i>Definitie:</i> Het aantal medewerkers waaraan direct en indirect leiding wordt gegeven en/of functioneel leiding wordt gegeven.	<i>Hiërarchisch</i> <sup>1</sup> 16 tot 30	<i>Hiërarchisch</i> 31 tot 80	<i>Hiërarchisch</i> 81 tot 149
<b>Aard van de werkzaamheden</b> <i>Definitie:</i> Het geven van leiding en sturing aan visie- en beleidsontwikkelingen(en)- en / of operationele werkzaamheden op strategisch, tactisch of operationeel niveau.	Afwegen en analyseren van en het geven van een bindend advies over <b>nieuwe oplossingen</b> van <b>niet eerder voorgekomen/gehanteerde</b> vakinhoudelijke onderwerpen met een vergaand samengesteld karakter van niet bekende technieken die veel andere vakgebieden raken.	Afwegen, analyseren van en <b>besluiten over</b> nieuwe oplossingen, <b>innovaties</b> van <b>meerdere</b> niet eerder voorgekomen, <b>niet direct op elkaar aansluitende vakinhoudelijke</b> onderwerpen met een vergaand samengesteld karakter van niet bekende technieken.	Afwegen, analyseren van en <b>besluiten over</b> nieuwe <b>onderwerpen, fundamentele</b> innovaties en oplossingen van niet eerder voorgekomen en <b>geheel niet op elkaar aansluitende vakinhoudelijke</b> onderwerpen van meerdere niet bekende facetten (techniek, financiën, juridisch, processen <b>of</b> organisatorisch zaken) die een groot aantal vakgebieden van de SURF organisatie raken.
<b>Complexiteit (werk-)processen</b> <i>Definitie:</i> Het noodzakelijke afstemmen van (beleids-)plannen en / of processen met partijen buiten de eigen organisatie waarbij veelal sprake is van andere en/of tegengestelde belangen.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of uitvoering van gelijksoortige – <b>internationaal gericht</b> -, op een doelgerichte werkprocessen omvat; binnen een jaar. Er is sprake van een beperkte impact op bijvoorbeeld technisch of financieel, juridisch, economisch terrein of op belangrijke delen daarvan. Er is soms sprake van enige dynamiek.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming, beïnvloeding en integratie van taken van <b>(een beperkt aantal) ongelijksoortige- regelmatig</b> internationaal gerichte-, processen omvat; <b>over 1 of 2 jaar</b> . Daarbij <b>kunnen</b> belangen, doelen <b>of</b> technieken tegengesteld zijn. Er is sprake van impact op bijvoorbeeld technisch <b>en</b> financieel, juridisch, economisch terrein. Er is sprake van enige dynamiek.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming, beïnvloeding en integratie van <b>ongelijksoortige – vaak</b> internationaal gerichte - processen omvat; <b>over meerdere jaren</b> . Daarbij zijn belangen, doelen, disciplines en technieken duidelijk verschillend en vaak tegengesteld gericht. Er is sprake van impact op landelijk, strategische doelen of op belangrijke delen daarvan. Er is tevens sprake van grote dynamiek.

<sup>1</sup> Hiërarchisch leiding – direct en indirect - aan interne én externe medewerkers die structureel onderdeel van het team uitmaken en worden aangestuurd.



	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Kennishouder</b> <i>Definitie:</i> Het bezitten, toepassen en delen van (hoogwaardige) vakinhoudelijke kennis en op grond daarvan deelnemen aan een project en/of reguliere werkzaamheden.	Heeft op basis van zijn vakkennis autoriteit op landelijk niveau. Deelt regelmatige kennis op evenementen.	Heeft op basis van zijn vakkennis autoriteit zowel <b>landelijk als internationaal</b> . Deelt met hogere frequentie kennis op evenementen	Heeft op basis van zijn vakkennis autoriteit zowel <b>landelijk als internationaal</b> . Deelt met hogere frequentie kennis op evenementen
<b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Definitie:</i> Het resultaat en de impact van handelen en beslissingen op organisatie-eenheden en/of processen van SURF of onderdelen daarvan.	Grote impact op de resultaten van SURF en/of <b>centraal secundair</b> proces voor SURF; (de materiële en immateriële resultaten worden voor een deel bepaald door of vanuit de organisatie-eenheid).	Grote impact op de resultaten van SURF en/of <b>centraal secundair</b> proces voor SURF; (de materiële en immateriële resultaten worden voor een deel bepaald door of vanuit de organisatie-eenheid).	Grote impact op de resultaten van SURF (de materiële en immateriële resultaten worden voor een <b>substantieel deel</b> bepaald door of vanuit de organisatie-eenheid).
<b>Krachtenveld</b> <i>Definitie:</i> De verwachte kwaliteit en de diversiteit van de partijen waarmee zelf bij het leiding geven en de aansturing van medewerkers rekening moet worden gehouden en/of waardoor invloed kan worden uitgeoefend ten aanzien van politiek, maatschappelijk belangengroepen, vakinhoudelijke (con-)collegae, technische en/of wetenschappelijke organisaties.	Houdt ontwikkelingen in de markt/omgeving bij, <b>stuurt op</b> strategische doelen en maakt <b>tactische keuzes</b> en vertaalt deze naar zakelijke mogelijkheden voor de organisatie en geeft advies aan niveau 1 van deze criterium.	Maakt en <b>besluit</b> over <b>strategische</b> keuzen voor bijvoorbeeld investeringen, partnerships, overnames/fusies.	Maakt en <b>besluit</b> over <b>strategische</b> keuzen voor bijvoorbeeld investeringen, partnerships, overnames/fusies.
<b>Netwerker</b> <i>Definitie:</i> De noodzakelijke – direct en/of indirect - afstemming van plannen en/of processen met diverse partijen (zowel binnen als buiten de organisatie) en de mate van dynamiek en belangentegenstellingen.	Afstemming met en overtuigen van partijen waarbij <b>soms</b> sprake is van tegengestelde belangen met <b>enige</b> dynamiek.	Afstemming met en beïnvloeden van <b>veel</b> partijen (strategische)/één of enkele partij/-en waarbij <b>relatief voor delen van SURF</b> grote belangen aan zijn gekoppeld en waarbij <b>regelmatig</b> sprake is van tegengestelde belangen en een <b>grote</b> dynamiek.	Afstemming met en beïnvloeden van <b>zeer</b> veel (strategische) partijen/één partij waarbij voor <b>aanzienlijke delen</b> van SURF grote belangen aan zijn gekoppeld en waarbij <b>vaak</b> sprake is van tegengestelde belangen en een <b>grote</b> dynamiek.

## 6. Functiekwalificaties

<b>Werk- en denkniveau</b>	WO / WO +
<b>Aanvullende eisen</b>	Minimaal 8 jaar ervaring op het vakgebied of aanpalend vakgebied en minimaal 5 tot 8 jaar leidinggevende ervaring.

## Functieprofiel leidinggeven

Functie	: Teamhoofd
Functiefamilie	: Leidinggeven
Salarisschaal	: F, G, H, I, J

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende (Manager).

Geeft hiërarchisch en integraal leiding en heeft medewerkers en een verantwoordelijkheid die bijdraagt aan resultaten van doelstellingen van de organisatie-eenheid, een domein, project en beleid en/of onderzoek.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het op basis van de hiërarchisch vastgestelde strategische organisatie doelstellingen en kaders (lange termijn). Hiertoe op een inspirerende en samenbindende wijze richting geven aan de organisatie-eenheid (team) op tactisch en operationeel niveau. Stuur het team aan gericht op het bereiken van de tactische en operationele doelen binnen de context van de grotere organisatorische eenheid.

Dit zegt iets over de organisatorische structuur; er kan sprake zijn van diepgaand inhoudelijke academische vraagstukken en -onderzoeken.

#### *Resultaten:*

- Medewerkers in het team functioneren optimaal.
- Waarde creëren (direct of indirect) voor de leden door middel van dienstverlening, dienstontwikkeling, kennisdeling en/of innovatie.
- Een bijdrage aan beleidsontwikkeling en doelstellingen.
- Sturen op samenhang binnen het team en verbinding met de organisatie (-eenheid).
- Samenwerken met interne en externe stakeholders en daarbij gestelde doelen realiseren.
- Inspirerend, verbindend en resultaatgericht leiderschap: door verbinding van medewerkers, het sturen op constante ontwikkeling van medewerkers en het zorgen dat medewerkers de juiste prioriteiten kunnen stellen.

### 3. Kerntaken

- Zorgt voor het leidinggeven en coachen van medewerkers. Zorgt ervoor dat medewerkers ontwikkelen, optimaal bijdragen aan de teamdoelen, inzetbaar zijn en blijven.
- Draagt als leidinggevende bij aan de ontwikkeling van de strategie van de bovenliggende organisatie-eenheid en vertaalt deze door naar de eigen organisatie-eenheid (team).
- Bereidt het teamplan voor op basis van de vastgestelde kaders vanuit de organisatie en legt deze via de hiërarchie ter bespreking en vaststelling voor aan de bovenliggende organisatie-eenheid en geeft sturing aan de uitvoering hiervan. Werkt samen binnen en buiten het team – zorgt voor samenhang en draagt in belangrijke mate bij aan een samenhang en efficiëntie in uitvoering van de doelstellingen van de organisatie-eenheid.
- Draagt zorg voor de meerjarenbegroting en budgettaire planning van het team binnen de financiële kaders vanuit de bovenliggende organisatie-eenheid.

- Draagt bij aan en besluit over de inrichting en optimalisering van de organisatie-eenheid met daarbij behorende processen, procedures en systemen en zorgt voor verbinding en samenhang binnen en buiten de organisatie-eenheid.
- Evalueert het tactisch en operationele beleid en de uitvoering daarvan en stuurt zo nodig bij.
- Is resultaatverantwoordelijk voor het behalen van de (sub)doelstellingen van de organisatie-eenheid binnen de gestelde financiële kaders.
- Is verantwoordelijk voor uitvoering van het beleid van SURF (zoals rapportage, kwaliteitsmanagement, compliance, riskmanagement en contractmanagement) voor het team en de medewerkers waaraan leiding gegeven wordt.
- Signaleert en speelt actief in op relevante interne en externe ontwikkelingen ten behoeve van het tactisch en operationeel beleid c.q. van de organisatiedoelen.
- Vertegenwoordigt SURF extern vanuit het eigen resultaatsgebied op tactisch en operationeel niveau. Draagt bij aan lange termijn continuïteit en klanttevredenheid.
- Zorgt voor de aansturing van externe partijen, zowel op tactisch als operationeel niveau.
- Gaat binnen de strategische keuzes en het gestelde financiële kader externe zakelijke verplichtingen aan en draagt zorg voor en besluit over de realisatie daarvan.

#### 4. Contactpatroon

Intern contact met:

- Leidinggevend en medewerkers over tactische en operationele beslissingen, om af te stemmen, advies in te winnen over en draagvlak te creëren voor tactische en operationele beslissingen.

Intern en extern contact met:

- Projectbetrokkenen en ketenpartners over tactische en operationele issues om te informeren, af te stemmen, 'input' te krijgen, draagvlak te creëren en richtinggevend te beïnvloeden.

Extern contact met:

- Instanties en communities op tactisch niveau om richtinggevend te beïnvloeden waarbij sprake is van verschillende en/eventueel tegengestelde belangen.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat vijf van de zeven niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
<b>Aantal medewerkers</b> <i>Definitie:</i> Het aantal medewerkers waaraan direct en indirect leiding wordt gegeven <i>en/of</i> functioneel leiding wordt gegeven <sup>2</sup>	<i>Hiërarchisch</i> <sup>3</sup> 2 tot 6 of <i>Functioneel aan sourcingpartners</i> 21 tot 60	<i>Hiërarchisch</i> 2 tot 6 of <i>Functioneel aan sourcingpartners</i> 21 tot 60	<i>Hiërarchisch</i> 7 tot 15 of <i>Functioneel aan sourcingpartners</i> 61 tot 200	<i>Hiërarchisch</i> 16 tot 30	<i>Hiërarchisch</i> 16 tot 30
<b>Aard van de werkzaamheden</b> <i>Definitie:</i> Het geven van leiding en sturing aan visie- en beleidsontwikkelingen(en)- en / of operationele werkzaamheden op strategisch, tactisch of operationeel niveau	Afwegen en analyseren van oplossingen van <b>regelmatig</b> voorgekomen vakinhoudelijke onderwerpen <b>met enig samengesteld karakter</b> van bekende technieken die zeer beperkt een ander vakgebied raken.	Afwegen en analyseren van relatief <b>nieuwe oplossingen</b> van regelmatig voorgekomen vakinhoudelijke onderwerpen met enig samengesteld karakter van bekende technieken die zeer beperkt een ander vakgebied raken.	Afwegen en analyseren van relatief <b>nieuwe oplossingen</b> van regelmatig voorgekomen vakinhoudelijke onderwerpen met enig samengesteld karakter van bekende technieken die zeer beperkt een ander vakgebied raken.	Afwegen en analyseren van en het geven van een bindend advies over <b>nieuwe oplossingen</b> van <b>niet eerder voorgekomen/gehanteerde</b> vakinhoudelijke onderwerpen met een vergaand samengesteld karakter van niet bekende technieken die veel andere vakgebieden raken.	Afwegen, analyseren van en <b>besluiten over</b> nieuwe oplossingen, <b>innovaties</b> van <b>meerdere</b> niet eerder voorgekomen, <b>niet direct op elkaar aansluitende vakinhoudelijke</b> onderwerpen met een vergaand samengesteld karakter van niet bekende technieken.

<sup>2</sup> Een medewerker die leiding geeft aan één medewerker wordt niet aan een teamhoofd profiel gekoppeld.

<sup>3</sup> Hiërarchisch leiding – direct en indirect - aan interne én externe medewerkers die structureel onderdeel van het team uitmaken en worden aangestuurd.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
<b>Complexiteit (werk-) processen</b> <i>Definitie:</i> Het noodzakelijke afstemmen van (beleids-)plannen en / of processen met partijen buiten de eigen organisatie waarbij veelal sprake is van andere en/of tegengestelde belangen.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of <b>uitvoering van gelijksoortige</b> en doelgerichte werkprocessen omvat; <b>binnen enkele maanden</b> . Er is sprake van een beperkte impact op lokale klantgroepen/klanten van of op (een onderdeel van) SURF.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of uitvoering van gelijksoortige, op een doelgerichte werkprocessen omvat; <b>binnen een jaar</b> . Er is sprake van een beperkte impact op technisch of economisch terrein. Er is beperkt sprake van <b>dynamiek</b> .	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of uitvoering van gelijksoortige – <b>internationaal gericht</b> –, op een doelgerichte werkprocessen omvat; binnen een jaar. Er is sprake van een beperkte impact op bijvoorbeeld technisch of financieel, juridisch, economisch terrein of op belangrijke delen daarvan. Er is soms sprake van enige dynamiek.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming en integratie van taken bij de voorbereiding en/of uitvoering van gelijksoortige – <b>internationaal gericht</b> –, op een doelgerichte werkprocessen omvat; binnen een jaar. Er is sprake van een beperkte impact op bijvoorbeeld technisch of financieel, juridisch, economisch terrein of op belangrijke delen daarvan. Er is soms sprake van enige dynamiek.	De complexiteit van de werkzaamheden vereist kennis, die afstemming, beïnvloeding en integratie van taken van <b>(een beperkt aantal) ongelijksoortige-regelmatig</b> internationaal gerichte-, processen omvat; <b>over 1 of 2 jaar</b> . Daarbij <b>kunnen</b> belangen, doelen <b>of</b> technieken tegengesteld zijn. Er is sprake van impact op bijvoorbeeld technisch <b>en</b> financieel, juridisch, economisch terrein. Er is sprake van enige dynamiek.
<b>Kennishouder</b> <i>Definitie:</i> Het bezitten, toepassen en delen van (hoogwaardige) vakinhoudelijke kennis en op grond daarvan deelnemen aan een project en/of reguliere werkzaamheden.	Heeft diepgaande kennis op zijn eigen kennisgebied en kent enkele dwarsverbanden met andere kennisgebieden. Deelt kennis in het organisatie-eenheid.	Heeft (specifieke) diepgaande vakkennis op het inhoudelijke domein van een organisatie-eenheid. Deelt proactief binnen de gehele organisatie zijn of haar specifieke vakkennis om de organisatie-eenheid of de dienst continu te verbeteren.	Heeft op basis van zijn vakkennis op specifiek terrein autoriteit op landelijk niveau en binnen SURF. Deelt proactief binnen de organisatie zijn of haar specifieke vakkennis om de organisatie continu te verbeteren.	Heeft op basis van zijn vakkennis autoriteit op landelijk niveau. Deelt regelmatige kennis op evenementen.	Heeft op basis van zijn vakkennis autoriteit zowel <b>landelijk als internationaal</b> . Deelt met hogere frequentie kennis op evenementen.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
<b>Resultaatgerichtheid</b> <i>Definitie:</i> Het resultaat en de impact van handelen en beslissingen op organisatie-eenheden en/of processen van SURF of onderdelen daarvan.	<b>Geen impact</b> op de resultaten van SURF, maar enige impact op de (ondersteunende) processen.	Beperkte impact op de resultaten van SURF, maar <b>enige</b> impact op de (ondersteunende) processen.	Impact op de resultaten van SURF, met – met name – <b>grote</b> impact op de (ondersteunende) processen.	Grote impact op de resultaten van SURF en/of <b>centraal secundair</b> proces voor SURF; (de materiële en immateriële resultaten worden voor een deel bepaald door of vanuit de organisatie-eenheid).	Grote impact op de resultaten van SURF en/of <b>centraal secundair</b> proces voor SURF; (de materiële en immateriële resultaten worden voor een deel bepaald door of vanuit de organisatie-eenheid).
<b>Krachtenveld</b> <i>Definitie:</i> De verwachte kwaliteit én de diversiteit van de partijen waarmee zelf bij het leiding geven en de aansturing van medewerkers rekening moet worden gehouden en/of waardoor invloed kan worden uitgeoefend ten aanzien van politiek, maatschappelijk belangengroepen, vakinhoudelijke (con-)collegae, technische en/of wetenschappelijke organisaties.	Houdt ontwikkelingen bij binnen eigen vakgebied. Denkt vanuit het belang voor de SURF coöperatie. Is in staat de inzet van het eigen organisatie-eenheid te vergroten.	Houdt ontwikkelingen bij binnen eigen vakgebied. Denkt vanuit het belang voor de SURF coöperatie. Is in staat de inzet van het eigen organisatie-eenheid te vergroten.	Houdt ontwikkelingen bij, bij opdrachtgever, spot daarbij kansen en onderneemt actie. Speelt deze en andere externe ontwikkelingen door aan degenen die dat nodig hebben. Reageert direct op signalen van de klant.	Houdt ontwikkelingen en trends in specifieke branche bij. Maakt op basis van tactische keuzes operationele doelstellingen en <b>vertaalt deze naar</b> de opdrachtgever en creëert hiermee nieuwe kansen voor de organisatie.	Houdt ontwikkelingen in de markt/omgeving bij, <b>stuurt op</b> strategische doelen en <b>maakt tactische</b> keuzes en vertaalt deze naar zakelijke mogelijkheden voor de organisatie en geeft advies aan niveau 1 van deze criterium.
<b>Netwerker</b> <i>Definitie:</i> De noodzakelijke – direct en/of indirect – afstemming van plannen en/of processen met diverse partijen (zowel binnen als buiten de organisatie) en de mate van dynamiek en belangentegenstellingen.	Afstemming met interne partijen van het eigen organisatieonderdeel, waarbij sprake is van <b>gelijkssoortige</b> belangen.	Afstemming met een <b>enkele</b> partij buiten het eigen organisatieonderdeel en met name <b>interne</b> partijen van het eigen organisatieonderdeel, waarbij geen sprake is van tegengestelde belangen, maar waarbij sprake is van <b>andere</b> belangen.	Afstemming met en overtuigen van partijen waarbij <b>soms</b> sprake is van tegengestelde belangen met <b>enige</b> dynamiek.	Afstemming met en beïnvloeden van <b>veel</b> partijen (strategische)/één of enkele partij/-en waarbij <b>relatief voor delen van SURF</b> grote belangen aan zijn gekoppeld en waarbij <b>regelmatig</b> sprake is van tegengestelde belangen en een <b>grote</b> dynamiek.	Afstemming met en beïnvloeden van <b>zeer</b> veel (strategische) partijen/één partij waarbij voor <b>aanzienlijke delen</b> van SURF grote belangen aan zijn gekoppeld en waarbij <b>vaak</b> sprake is van tegengestelde belangen en een <b>grote</b> dynamiek

## 6. Functiekwalificaties

<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO / WO / WO+ <sup>4</sup>
<b>Aanvullende eisen</b>	Minimaal 5 jaar ervaring op het vakgebied of aanpalend vakgebied.

---

<sup>4</sup> Ook gezien het niveau van de functies waaraan leiding wordt gegeven (zie de overige functiefamilies in dit functieboek)



### 2.1.13 Productmanagement

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	Productmanagement
Salarisschaal	:	F, G, H, I

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het ontwikkelen en beheren van (innovatieve) producten, diensten en online-uitingen teneinde aan te sluiten bij de brede behoeften en wensen van de doelgroep en interne stakeholders.

##### *Resultaten:*

- Impact of toegevoegde waarde voor de doelgroep.
- Voldoende draagvlak voor producten, diensten en online-uitingen.
- Producten, diensten en online-uitingen voldoen aan kwaliteitsnormen.
- Passend business model.

#### 3. Kerntaken

- Draagt bij en/of ontwikkelt een meerjarenvisie op nieuwe producten/diensten/online-strategie die impact of toegevoegde waarde leveren voor de doelgroep.
- Doet voorstellen voor ontwikkeling of realisatie van nieuwe en bestaande producten/diensten/functionariteiten binnen de meerjarenvisie en beleidskaders. Onderbouwt de voorstellen met business cases, impactanalyses en roadmaps.
- Ontwikkelt en introduceert nieuwe en bestaande producten/diensten/functionariteiten in afstemming met relevante stakeholders (intern en extern) en zorgt voor samenhang tussen de verschillende corporate online-uitingen.
- Initieert en stuurt contractmanagement en inkoop t.a.v. specifieke voorwaarden van producten/diensten.
- Beheert producten/diensten door o.a. verbeteringen door te voeren, klantbehoefte te analyseren, support in te regelen, processen te optimaliseren en te sturen op inkomsten en kosten.
- Stelt rapportages op, analyseert en concludeert over de (performance van) producten/diensten.
- Volgt en prognosticeert gebruik van producten/diensten in relatie tot de gebruiks-, omzet- en kwaliteitsdoelstellingen en neemt passend actie.
- Coördineert (complexe) projecten omtrent (door)ontwikkeling, beheer en implementatie van producten/diensten.
- Inventariseert gebruikerswensen, beoordeelt deze op haalbaarheid en functionaliteit en stelt specificaties op.
- Onderhoudt een netwerk met relevante stakeholders.
- Onderhoudt contact met contractpartijen en bewaakt gemaakte licentie- en contractafspraken.
- Geeft gevraagd en ongevraagd advies aan interne en externe partijen.
- Coördineert een team.
- Verzorgt presentaties, trainingen en workshops.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met een breed scala aan afdelingen over producten/diensten/online-uitingen om af te stemmen, samen te werken, te beïnvloeden en draagvlak te creëren.
- Onderhoudt extern contact met leveranciers, klanten, gebruikers en relevante stakeholders, internationale partners over producten/diensten/online-uitingen om af te stemmen, draagvlak te creëren en in voorkomend geval te beïnvloeden.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Reikwijdte</b>	Ontwikkelen en beheren van een product/dienst/online-uitingen, met impact voor de organisatie en doelgroep.	Ontwikkelen en beheren van een product/dienst/online-uitingen met materiële impact voor de organisatie en doelgroep.  Neemt beslissingen waarvan de gevolgen op de korte termijn zichtbaar zijn.	Ontwikkelen en beheren van een product/dienst/online-uitingen, waarvan de materiële impact voor de organisatie en doelgroep groot is.  Neemt beslissingen waarvan de gevolgen op de middellange termijn zichtbaar zijn.	Ontwikkelen en beheren van een product/dienst/online-uitingen, waarvan de strategische materiële en immateriële impact voor SURF en doelgroep aanzienlijk is.
<b>Complexiteit</b>	Product/dienst/online-uiting is in mindere mate complex en heeft weinig afhankelijkheden met andere producten/diensten.	Product/dienst/online-uitingen is complex, maar weinig afhankelijkheden met andere producten/diensten.	Product/dienst/online-uitingen is complex en heeft afhankelijkheden met andere producten/diensten.	Product/dienst/online-uitingen is zeer complex en heeft veel afhankelijkheden met andere producten/diensten. Werkzaamheden zijn
<b>Vrijheid van handelen</b>	Binnen product/dienst zelfstandig werken a.d.h.v. duidelijke richtlijnen en doelstellingen in afstemming met leidinggevende.	Zelfstandig door-ontwikkelen van een product/dienst/online-uiting aan de hand van duidelijke richtlijnen en kaders.	Zelfstandig door-ontwikkelen en initiëren van een product/dienst/online-uitingen, met redelijk duidelijke richtlijnen en doelstellingen.	Zelfstandig een product/dienst/online-uitingen ontwikkelen, waarbij het eindpunt van product/dienst ongewis is.
<b>Communicatie</b>	Afstemmen met collega's en klanten, voornamelijk op operationeel niveau.	Afstemmen met collega's en klanten, voornamelijk op operationeel/tactisch niveau.	Afstemmen met collega's en klanten, voornamelijk op tactisch niveau. Coachen van medewerkers.	Afstemmen met de gehele organisatie en beïnvloeden van de (internationale) markt, voornamelijk op strategisch niveau. Coachen van medewerkers

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO	HBO/WO	WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	1-3 jaar relevante werkervaring	3-5 jaar relevante werkervaring	5- 8 jaar relevante werkervaring	> 8 jaar relevante werkervaring

### 2.1.14 Programma- en Projectmanagement

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	Programma- en Projectmanagement
Salarisschaal	:	F, G, H

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het initiëren, inrichten, uitvoeren, evalueren en afronden van projecten binnen de gestelde kaders (tijd, geld en kwaliteit) passend bij de belangen van de doelgroep teneinde de geformuleerde doelstellingen gemeenschappelijk gedragen te krijgen en te realiseren.

##### *Resultaten:*

- Helder geformuleerde en haalbare projectdoelstellingen.
- Het beoogde projectresultaat behaald binnen de vooraf gestelde kaders.
- Een inhoudelijk beleid rondom een thema.

#### 3. Kerntaken

##### *Projectontwerp*

- Draagt bij aan het opstellen van projectmanagementbeleid en stelt bijbehorende instrumenten, richtlijnen en normen op.
- Vertaalt doelstelling naar een projectplan dat inzicht geeft in doelstellingen, organisatie, werkwijzen, planning en middelencomplex.
- Stemt achtergrond, aanleiding en doelstelling van het project af met stakeholders en de leden.
- Structureert het project in bijvoorbeeld fases, teams en werkpakketten.

##### *Projectmanagement*

- Informeert projectmedewerkers over werkwijze, doelen en projectorganisatie. Houdt projectbesprekingen en stuurt de projectmedewerkers aan zodat het project conform plan wordt gerealiseerd.
- Bewaakt de projectperformance en voert directe interventies uit bij afwijkingen binnen de gestelde (financiële) kaders. Rapporteert ten aanzien van de gestelde kaders aan de opdrachtgever.
- Selecteert en contracteert externe leveranciers, controleert de levering van producten en/of diensten en beheert de contracten.
- Onderhoudt relaties met (groepen) van (eind)gebruikers over de resultaten van projecten of invloeden daarop. Managet verwachtingen bij opdrachtgever of stuurgroep, volgens geldende richtlijnen en kwaliteitsnormen.
- Signaleert implicaties op de verschillende processen en komt met oplossingen.
- Maakt een projectevaluatie, afhankelijk van de projectomvang en het verloop in overleg met de opdrachtgever, lijnmanagement en projectleden.
- Zorgt voor oplevering van projectresultaten en afronding door dossierafsluiting en overdracht.

### Kennis

- Fungeert als expert binnen de organisatie op gebied van projectmanagement en bijbehorende processen. Speelt als zodanig een rol bij het faciliteren en realiseren van doelstellingen op het gebied van de verkenningen, dienstontwikkeling, kennisuitwisseling en/of dienstverlening.
- Legt de kennis en de evaluaties van een project vast, verzamelt en deelt kennis over de projecten.
- Onderhoudt kennis op het gebied van diverse projectmethodieken.

### Inhoudsdeskundige

Voor de inhoudelijke projectmanager is aanvullend op de bovenstaande taken ook van toepassing:

- Heeft inhoudelijke kennis van het onderwerp waarvoor het project is opgestart.
- Ondersteunt bij het opstellen van beleid voor klanten op het inhoudelijke vakgebied.
- Onderhoudt contacten met de leden/instellingen en signaleert daarbij klantbehoeften.
- Fungeert als inhoudelijke sparringpartner zodat de behoeften van de klant naar projecten omgezet kunnen worden.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met collega's over de projecten om te adviseren en te overtuigen.
- Onderhoudt extern contact met instellingen/leden, leveranciers, gremia en/of (eind)gebruikers over projecten om af te stemmen, te overtuigen en draagvlak te creëren.

### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Oefent het projectmanagement uit van projecten binnen een dienst die in scope en middelen overzichtelijk zijn. De afhankelijkheden binnen het project zijn klein en de gevolgen zijn van tevoren goed in te schatten.	Oefent het projectmanagement uit van projecten waarbij de belangen groter zijn in scope en financiële aard doordat ze de operatie kunnen raken. De projecten zijn complexer van aard en de gevolgen van de projecten zijn van tevoren minder goed in te schatten.	Ontwikkelt beleid op het vakgebied en zorgt voor implementatie. Leidt complexe projecten waarbinnen veel afhankelijkheden zijn, zoals financieel, multidisciplinaire teams en impact voor SURF breed. Er kan imagoschade optreden bij ongewenste uitkomsten.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Complexiteit</b>	Heeft een beginnende rol van projectmanager in eenvoudige projecten. De projecten betreffen vaak optimalisatie van bestaande producten en/of diensten.	Heeft een adviestrol op het gebied van projectmanagement en/of de inhoud van het project binnen en buiten de organisatie. Projecten betreffen het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten of een complexe doorontwikkeling hiervan.	Heeft een expertrol op het gebied van complex projectmanagement en/of de inhoud van het project binnen en buiten de organisatie. Initieert projecten waarvan de uitkomsten tot complexe nieuwe producten en diensten voor de organisatie en haar leden en/of klanten.
<b>Vrijheid van handelen</b>	De werkzaamheden bevinden zich voornamelijk in operationele sfeer, waarbij de uitvoering van het project centraal staat.	De werkzaamheden vinden plaats op tactisch niveau, waarbij het signaleren van de klantbehoefte centraal staat en oplossingen gecreëerd kunnen worden.	De werkzaamheden vinden plaats tot op strategisch niveau, waarbij de projectleider als sparringpartner optreedt voor de verschillende stakeholders zodat de doelen van het project gehaald worden.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt in- en extern contact met een beperkt aantal betrokkenen binnen en buiten de organisatie in een projectgroep die homogeen is.	Onderhoudt in- en extern contact met een aantal betrokkenen uit verschillende disciplines.  In de communicatie is er sprake van het her- en onderkennen van verschillende belangen en deze oplossen.	Onderhoudt in- en extern contact met een groot aantal betrokkenen uit veel verschillende disciplines. Contacten zijn afkomstig vanuit verschillende gremia. Communicatie is bedoeld om te beïnvloeden en draagvlak te creëren voor de uitoefening van het project.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO	HBO/WO	WO
<b>Aanvullende eisen</b>	0 - 3 jaar werkervaring	3 - 5 jaar werkervaring	5 - 8 jaar werkervaring

Functie	:	Expert
Functiefamilie	:	Programma- en Projectmanagement
Salarisschaal	:	I, J

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het organiseren en aansturen van programma's en het coördineren van de samenhang tussen verschillende projecten in een programma teneinde alle projecten ondersteunend te laten zijn aan de strategische doelen van SURF en/of haar leden.

#### *Resultaten:*

- Doelmatig (innovatief) programma.
- Succesvolle realisatie van de afgesproken strategische doelstellingen.
- Borging van programmaresultaten.
- Samenhang tussen projecten.

### 3. Kerntaken

- Vertaalt de strategische doelstellingen naar innovatieve programmadoelstellingen.
- Neemt de verantwoordelijkheid voor het efficiënt en procesmatig opzetten, organiseren en aansturen van programma's.
- Informeert projectmanagers over werkwijze, doelen en organisatie van het programma.
- Stemt af met projectleiders over de projectopdrachten, de voortgang en (op te leveren) resultaten en stuurt hen aan zodat het project conform plan wordt gerealiseerd en verbindt de resultaten aan het bovenliggende programma.
- Overziet verschillende projecten binnen een organisatie en zorgt dat zij allemaal het hetzelfde doel dienen, weet hierbij de (innovatieve) doelstellingen te realiseren en denkt op strategisch niveau hierover mee.
- Stemt af met en adviseert (gevraagd en ongevraagd) management en Bestuur met betrekking tot de samenhang van projecten binnen een programma.
- Onderhoudt contact met de Directies en Besturen van leden met betrekking tot de voortgang en resultaten.
- Stemt af en beïnvloedt (keten)partners die invloed uitoefenen op de realisatie van de programmadoelstellingen. Managet verwachtingen.
- Innoveert de huidige dienstverlening. Komt met vernieuwende ideeën, oplossingen en unieke concepten en creëert draagvlak hiervoor. Zorgt dat veranderingen in alle niveaus van de organisatie worden gerealiseerd.
- Betreft de juiste partijen en zorgt ervoor dat zij meegaan in veranderingen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante personen of gremia en verbindt stakeholders met elkaar, gebruikt dit netwerk om belangen te verbinden, invloed uit te oefenen en doelen te bereiken.
- Verzamelt relevante (wetenschappelijke) ontwikkelingen om inzicht te verkrijgen in complexe vraagstukken die spelen bij leden.
- Analyseert en interpreteert gegevens, legt verbanden, trekt conclusies en komt tot aanbevelingen die ondersteunend zijn aan de ontwikkelingen bij leden. Rapporteert over/presenteert bevindingen aan de belanghebbenden.

- Stelt een veranderanalyse op. Bepaalt veranderaanpak en –interventies in afstemming met belanghebbenden.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met stakeholders en projectmanagers over de projecten om te adviseren en te overtuigen.
- Onderhoudt extern contact met instellingen/leden, gremia en/of (eind)gebruikers om te beïnvloeden en draagvlak te creëren.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Reikwijdte</b>	De werkzaamheden hebben betrekking op het aansturen van een programma bestaande uit meerdere samenhangende projecten over verschillende vakgebieden en afdelingen heen. Het programma is gericht op het realiseren van een strategisch doel en heeft behoorlijke invloed op de resultaten van betreffende organisatieonderdelen. De gevolgen zijn omvangrijk en op lange termijn waarneembaar.	De werkzaamheden hebben betrekking op het aansturen van een organisatiebreed, bedrijfskritisch en/of zeer complex programma (bijvoorbeeld door grote impact op de business), bestaande uit een groot aantal of kleinere complexe, samenhangende projecten over verschillende vakgebieden heen. Er is sprake van veel afstemming en afhankelijkheden met partijen binnen en buiten de organisatie. Het programma is gericht op een strategisch doel en heeft bepalende invloed op de resultaten van de organisatie. De gevolgen zijn omvangrijk, zijn op lange termijn waarneembaar en hebben grote impact op de reputatie van de organisatie.
<b>Complexiteit</b>	Brede en diepgaande kennis van programmamanagement, waaronder kennis van verschillende projectmanagementmethodieken en deze naast elkaar kunnen toepassen. Diepe kennis van de organisatie en het producten- en dienstenportfolio en de ontwikkelingen hierin, heeft visie voor een productenlijn of dienst en draagt deze uit.	Brede en diepgaande kennis van programmamanagement, waaronder kennis van verschillende projectmanagementmethodieken en deze naast elkaar kunnen toepassen. Gespecialiseerde kennis van de organisatie in brede zin en het producten- en dienstenportfolio, heeft visie voor de ontwikkelingen hierin en draagt deze uit.
<b>Vrijheid van handelen</b>	De vraagstukken hebben een samengesteld karakter dat meerdere vakgebieden of beleidsterreinen overstijgt, zoals het aansturen van een programma dat meerdere projecten omvat. De werkzaamheden worden verricht binnen meerjarenplannen.	De vraagstukken hebben een vergaand samengesteld karakter dat meerdere vakgebieden of beleidsterreinen overstijgt en nagenoeg alle vakgebieden, beleidsterreinen en organisatie-eenheden raakt, zoals het aansturen van een organisatie-breed, bedrijfskritisch en/of zeer complex programma. De werkzaamheden worden verricht binnen strategische lijnen.



	Niveau 1	Niveau 2
<b>Communicatie</b>	De contacten kenmerken zich door het beïnvloeden en adviseren van interne en externe partijen aangaande diepgaande onderwerpen. Daarbij is sprake van veel en/of diverse partijen met tegengestelde benaderingen en belangen die samengebracht moeten worden naar een gedeelde visie.	De contacten kenmerken zich door het beïnvloeden en het verkrijgen van draagvlak bij interne en externe partijen aangaande zeer diepgaande en complexe onderwerpen (strategisch van aard). Daarbij is sprake van veel en zeer diverse partijen binnen en buiten de organisatie met tegengestelde benaderingen en belangen.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2
<b>Werk- en denkniveau</b>	WO	WO/WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	5-8 jaar werkervaring	≥8 jaar werkervaring

### 2.1.15 Relatiemanagement

Functie	: Adviseur
Functiefamilie	: Relatiemanagement
Salarisschaal	: F, G, H, I

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het initiëren, uitbouwen en onderhouden van een relevant relatienetwerk met de leden teneinde de dienstverlening, innovatie en kennisuitwisseling van SURF aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van dit netwerk.

##### *Resultaten:*

- Een opgebouwd en duurzaam relatienetwerk.
- Toegevoegde waarde voor het relatienetwerk.
- Diepgaande kennis van het relatienetwerk waardoor wensen en behoeften zijn gesignaleerd en vertaald naar passende initiatieven en waarvoor draagvlak is gecreëerd binnen de interne organisatie.
- Voorgestelde aanbevelingen ten behoeve van dienstverlening, innovatie en kennisuitwisseling van SURF.
- Innovatieve samenwerkingsverbanden en -projecten zijn geïnitieerd en gefaciliteerd.
- Gestimuleerde afname van (nieuwe) diensten en afgesloten contracten.

#### 3. Kerntaken

- Ontwikkelt mede beleid op het gebied van relatiemanagement, bewaakt en evalueert (de uitvoering van) het beleid en doet voorstellen voor aanpassingen.
- Initieert, bouwt (uit) en onderhoudt een waardevol strategisch relatienetwerk.
- Monitort, analyseert, duidt voor de organisatie complexe politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen.
- Neemt deel of levert een bijdrage aan projecten vanuit eigen expertise.

##### *Outside in*

- Stelt zich op als volwaardige gesprekspartner voor het relatienetwerk en de interne organisatie door kennis en expertise up to date te houden.
- Signaleert en bundelt (complexe) vraagstukken en uitdagingen van relaties en vertaalt deze naar gezamenlijke doelen en doet voorstellen ter vernieuwing en/of optimalisering van de dienstverlening, innovatie en kennisdeling.
- Zet samenwerkingsverbanden op met stakeholders, identificeert kansen om de samenwerking uit te breiden en organiseert betrokkenheid en draagvlak.
- Signaleert en behandelt klachten vanuit het relatienetwerk.

##### *Inside out*

- Adviseert en beïnvloed het politieke-bestuurlijke relatienetwerk omtrent de dienstverlening, innovatie en kennisuitwisseling van SURF.
- Draagt standpunten van SURF uit in (inter)nationale beleids- en besluitvormingsgremia, creëert draagvlak en vertegenwoordigt SURF.

- Organiseert en faciliteert kennisdeling in samenwerking met externe en interne stakeholders.
- Stimuleert het relatienetwerk in de afname van (nieuwe) diensten, stelt maatwerkoffertes en contracten op.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt extern contact met het relatienetwerk over de dienstverlening van SURF om te informeren, te adviseren, te beïnvloeden en te overtuigen.
- Onderhoudt intern contact met de organisatie over de wensen en behoeften van het relatienetwerk om kennis uit te wisselen, af te stemmen en te adviseren.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Reikwijdte</b>	Onderhoudt een relatienetwerk waarvan de impact (o.a. financiële impact of impact op imago) voor de organisatie relatief klein is.	Onderhoudt een relatienetwerk waarvan de impact (o.a. financiële impact of impact op imago) voor de organisatie relatief groot is.	Onderhoudt een relatienetwerk waarvan de impact (o.a. financiële impact of impact op imago) voor de organisatie cruciaal is.	Onderhoudt een relatienetwerk waarvan de impact (o.a. financiële impact of impact op imago) voor de organisatie cruciaal is.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Signaleert wensen en behoeften van het relatienetwerk en informeert de interne organisatie hierover.	Gaat proactief op zoek naar de wensen en behoeften van het relatienetwerk. Vertaalt deze naar aanbevelingen en initiatieven voor de interne organisatie.	Gaat proactief op zoek naar de wensen en behoeften van het relatienetwerk. Vertaalt deze naar aanbevelingen en initiatieven voor de interne organisatie. Stuurt er binnen de interne organisatie daadkrachtig op aan dat aanbevelingen en initiatieven worden opgevolgd.	Speelt een belangrijke rol bij de interne beïnvloeding van keuzes rond dienstverlening op basis van de wensen en behoeften van het relatienetwerk.
<b>Complexiteit</b>	Managet een minder complex/heterogeen relatienetwerk. Brengt zo nodig mensen bij elkaar binnen het netwerk om gezamenlijk op te treden.	Managet een complex/heterogeen relatienetwerk waarbij mogelijk sprake is van verschillende belangen. Brengt mensen bij elkaar en stuurt op het gezamenlijk belang.	Managet een zeer complex/sterk heterogeen relatienetwerk op verschillende niveaus waarbij sprake kan zijn van conflicterende belangen. Brengt mensen en standpunten bij elkaar en stuurt op gezamenlijke visie en strategie betreffende de eigen expertise.	Managet een zeer complex/sterk heterogeen relatienetwerk op verschillende niveaus waarbij sprake kan zijn van conflicterende belangen. Duidt voor de organisatie complexe politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen.

<b>Communicatie</b>	Onderhoudt relaties op basis van bestaande doelen, voornamelijk op operationeel niveau en soms op tactisch niveau. Communicatie is voornamelijk afstemmend van aard.	Zet mede op en onderhoudt tactische relaties die in voorkomend geval strategisch kunnen zijn. Communicatie is voornamelijk adviserend van aard. Coachen van medewerkers in de organisatie vanuit eigen expertise.	Opzetten en onderhouden van strategische relaties met grote impact en/of groot afbreukrisico voor de organisatie. Communicatie is voornamelijk beïnvloedend en overtuigend van aard. Coachen van medewerkers in de organisatie vanuit eigen expertise.	Opzetten en onderhouden van strategische relaties met grote impact en/of groot afbreukrisico voor de organisatie in een complexe politiek-bestuurlijke omgeving en ook op internationaal niveau.
---------------------	--	---	--	--

## 6. Functiekwalificaties

	<b>Functieniveau F</b>	<b>Functieniveau G</b>	<b>Functieniveau H</b>	<b>Functieniveau I</b>
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO	HBO/WO	WO	WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	3-5 jaar relevante werkervaring	5-8 jaar relevante werkervaring	> 8 jaar relevante werkervaring	> 8 jaar relevante werkervaring

Functie	:	Specialist
Functiefamilie	:	Relatiemanagement
Salarisschaal	:	I

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende en rapporteert direct aan het Bestuur.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het signaleren van en inspelen op relevante politieke en maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken, het vormgeven van beleidsvorming, het adviseren en ondersteunen van het Bestuur, leidinggevend en medewerkers hieromtrent, het mede uitvoering geven aan het beleid en het opbouwen en onderhouden van strategische relaties.

#### *Resultaten:*

- Strategisch relatienetwerk met beleidsmakers, financiers, bestuurders en andere strategische stakeholders.
- De organisatie is op de hoogte van relevante politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen, kansen en risico's, en de impact daarvan op de organisatie en handelt daarnaar.
- De organisatie en haar toegevoegde waarde is geprofileerd en gepositioneerd bij de relevante stakeholders.
- Geaccepteerde en gedragen beleidsproducten, beleidswensen en organisatiebelangen zijn extern beïnvloed en behartigd.

### 3. Kerntaken

- Ontwikkelt beleid en jaarplannen op het gebied van Public Affairs binnen de door het Bestuur aangegeven kaders, bewaakt, geeft invulling aan, en evalueert (de uitvoering van) het beleid en doet voorstellen voor aanpassingen.
- Adviseert Bestuur over politieke en beleidsmatige zaken.
- Leidt of neemt deel aan projecten vanuit eigen expertise.

#### *Outside in*

- Monitort, analyseert en duidt voor de organisatie relevante politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen (waaronder aankomende wetgeving, beleid en financieringsmogelijkheden), identificeert kansen en risico's en neemt passende actie. Stemt deze af met betrokkenen.

#### *Inside out*

- Voert overleg en onderhoudt relaties met stakeholders (bijvoorbeeld woordvoerders, politici, beleidsmakers, lobbyisten) gericht op het vergaren van informatie, het profileren van de organisatie en het opbouwen van een relevant netwerk, participeert in of coördineert relevante netwerken, overlegstructuren en koepelorganisaties m.b.t. beleid en financiering.
- Begeleidt Bestuur, leidinggevend en medewerkers in contacten met stakeholders en adviseert over de gespreksstrategie.
- Draagt standpunten van de organisatie uit in beleids- en besluitvormingsgremia, creëert draagvlak en vertegenwoordigt de organisatie.

- Geeft opdracht tot, beheert en voert (eind)redactie van communicatie-uitingen die de doelen t.a.v. imago, informatiebehoefte, bekendheid en waardering bij stakeholders helpen te realiseren. Stemt af met Communicatie.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt extern contact met strategische stakeholders om informatie uit te wisselen, af te stemmen en te beïnvloeden.
- Onderhoudt intern contact met Bestuur, leidinggevenden en medewerkers over (de uitvoering van) het Public Affairs beleid om te adviseren en af te stemmen.

#### 5. Functieniveaus

N.v.t.

#### 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1
<b>Werk- en denkniveau</b>	WO+
<b>Aanvullende eisen</b>	Minstens 5-8 jaar ervaring met en kennis van politieke en ambtelijke processen.

Functie	:	Medewerker
Functiefamilie	:	Relatiemanagement
Salarisschaal	:	C, D, E

---

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het (in afstemming met de interne organisatie) bieden van ondersteuning aan de doelgroep, het coördineren en bewaken van en het adviseren over de afname en/of het gebruik van producten en diensten en het verrichten van administratieve handelingen hieromtrent, teneinde de doelgroep optimaal te faciliteren.

#### *Resultaten:*

- Tevreden klanten.
- Gecoördineerde, eenduidige en gestroomlijnde processen en (werk)instructies rond de afname en/of het gebruik van producten en diensten.
- Juist verwerkte en/of opgestelde orders/offertes/contracten.
- Geordende administratie m.b.t. klantgegevens/rollen en rechten/accounts.

### 3. Kerntaken

- Adviseert en informeert de doelgroep over de afname en/of het gebruik van producten en diensten conform beleidskaders, richtlijnen en procedures.
- Neemt aan, administreert, interpreteert, lost op of monitort de opvolging van incidenten en (klant)vragen, waar nodig in samenspraak met de interne organisatie of externe leveranciers.
- Stelt richtlijnen en procedures op over het afnemen en/of gebruik van producten en diensten en de processen daaromtrent.
- Schrijft interne werkinstructies, houdt deze bij en draagt verbeteringen aan voor bestaande (werk)processen.
- Signaleert kansen en doet zo nodig verbetervoorstellen m.b.t. de afname en/of het gebruik van producten en diensten, stemt af, werkt uit en/of implementeert deze.
- Verwerkt en/of stelt (op basis van inhoudelijke instructies) orders/offertes/contracten op en bewaakt het proces. Informeert indien nodig de doelgroep.
- Voert administratieve werkzaamheden uit m.b.t. klantgegevens/rollen en rechten/accounts.
- Ondersteunt de interne organisatie bij het opstellen van begrotingen, rapportages en prognoses door informatie aan te leveren.
- Ontwikkelt en onderhoudt specialistische kennis over specifieke diensten/producten/licenties/licentiemodellen en/of overeenkomsten.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over de doelgroep om te informeren, af te stemmen en te adviseren en wanneer nodig te beïnvloeden.
- Onderhoudt extern contact met de doelgroep en/of leveranciers over het aanbod en gebruik van producten en diensten om te informeren, af te stemmen, te adviseren en wanneer nodig te beïnvloeden.

## 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Reikwijdte</b>	Werkzaamheden worden verricht binnen het eigen team/afdeling. Prioriteiten in volgorde van afhandeling worden zelfstandig gesteld. Vragen kunnen worden afgestemd met leidinggevende/senior medewerker.	Werkzaamheden worden verricht binnen het eigen team/afdeling. Prioriteiten in volgorde van afhandeling worden zelfstandig gesteld. Urgentie en noodzaak van vervolgacties plus impact worden zelfstandig ingeschat.	Werkzaamheden zijn team/afdeling overstijgend en worden proactief en zelfstandig uitgevoerd. De urgentie, noodzaak plus impact van kwesties en vragen, wordt zelfstandig ingeschat, rekening houdend met oplossingsalternatieven en complexiteit. De vervolgacties worden hierop afgestemd. Eigenaarschap is hier vanzelfsprekend.
<b>Complexiteit</b>	Leverd procesmatige ondersteuning. Ontvangt en verzamelt informatie, interpreteert deze en handelt conform richtlijnen en kaders. Indien nodig wordt afgestemd met leidinggevende/senior medewerker.	Leverd zowel vakinhoudelijke als procesmatige ondersteuning. Verzamelt informatie, analyseert deze en komt zelfstandig met oplossingen en mogelijke alternatieven.	Leverd zowel vakinhoudelijke als procesmatige proactieve ondersteuning bij complexere/nog niet eerder voorgekomen processen/vraagstukken. Beschikt daarbij over gedegen en actuele kennis van het relevante vakjargon.
<b>Vrijheid van handelen</b>	Verricht werkzaamheden binnen richtlijnen en kaders onder toezicht van en met terugvalmogelijkheid op een leidinggevende.	Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen richtlijnen en kaders. Signaleert lacunes en/of verschil van interpretaties en daaruit voortvloeiende problemen en komt met verbetervoorstellen.	Verricht zelfstandig werkzaamheden binnen een globaal aangegeven werkwijze. Is een self-starter. Signaleert en adviseert over verbeteringen en aanpassingen aangaande de richtlijnen en kaders en implementeert deze.



<b>Communicatie</b>	Onderhoudt op reactieve wijze intern contact met collega's en extern contact met doelgroep/leveranciers om te informeren en af te stemmen.	Onderhoudt op pro actieve wijze intern contact met collega's en extern contact met doelgroep/leveranciers om te informeren, af te stemmen en te adviseren.	Onderhoudt op pro actieve wijze intern contact met collega's en extern contact met doelgroep/leveranciers om te adviseren en wanneer nodig te beïnvloeden.
---------------------	--	--	--

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO	MBO+	MBO / HBO
<b>Aanvullende eisen</b>	0 – 2 jaar relevante werkervaring	2 – 3 jaar relevante werkervaring	3 – 5 jaar relevante werkervaring

### 2.1.16 Support

Functie	:	Management- of project-assistent
Functiefamilie	:	Support
Salarisschaal	:	B, C, D, E

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het secretariael, administratief, inhoudelijk en/of organisatorisch ondersteunen van interne processen, projecten, programma's, afdelingen of Bestuur, management en Directie.

##### *Resultaten:*

- Correcte en efficiënt afgehandelde telefoongesprekken, correspondentie en e-mails.
- Correcte en efficiënte agendaplanning, agendering, taakbewaking en prioritering.
- Correct gearcheverde en gedocumenteerde stukken en rapportages.
- Volledige, juiste en tijdig verwerkte informatiestromen en -voorzieningen.
- Correct ingerichte processen en bijbehorende beschrijvingen.
- Optimale ondersteuning van de doelgroep.

#### 3. Kerntaken

- Handelt binnenkomende communicatie af. Prioriteert daarbij het werk en handelt vragen zo mogelijk zelf af. Zorgt ervoor dat binnenkomende communicatie bij de juiste persoon terecht komt.
- Stelt correspondentie en/of presentaties en andere stukken op.
- Draagt zelfstandig zorg voor het plannen en voorbereiden van vergaderingen en zorgt voor verzameling en verspreiding van de daarvoor benodigde stukken.
- Notuleert vergaderingen en maakt verslagen, bewaakt de procedurele uitvoering en opvolging van acties en besluiten.
- Plant en beheert afspraken en attendeert op de nakoming hiervan.
- Bekleedt een key user functie, signaleert daarbij knelpunten en draagt verbeterpunten aan. Verricht afgebakende functioneel beheer activiteiten.
- Adviseert de organisatie gevraagd en ongevraagd met betrekking tot projecten, projectmanagementmethodes en (informatie)processen zodat informatievoorziening procesmatig en optimaal verloopt.
- Organiseert interne en externe bijeenkomsten, trainingen en evenementen. Boekt locaties, sprekers en organiseert de facilitaire en logistieke ondersteuning.
- Boekt reizen, accommodaties en conferenties binnen kostenkaders en procedures.
- Coördineert de verzameling van (project)documenten, redigeert deze en stelt deze mede op.
- Onderhoudt relaties en bouwt deze op binnen de interne organisatie, met leden en externe stakeholders.
- Verzamelt, bewerkt en beheert diverse soorten gegevens. Signaleert afwijkingen en adresseert deze. Vraagt relevante informatie op, ordent en maakt overzichten.
- Stelt periodieke (standaard) rapportages of gedeeltes hiervan op. Richt (werk)processen in, stelt procedures en templates op ten behoeve van de organisatie.

- Verzorgt documentbeheer door middel van monitoren, controleren en structureren.
- Controleert (financiële) stukken, signaleert afwijkingen en handelt deze volgens procedure af.
- Analyseert en verbetert informatie- en werkprocessen of projecten.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met alle geledingen van de organisatie om over voortgang te informeren, af te stemmen en te organiseren.
- Onderhoudt extern contact met een divers scala aan stakeholders over diverse onderwerpen om af te stemmen en te organiseren.

#### 5. Functieniveaus

Het uitgangspunt is dat drie van de vier niveau-onderscheidende criteria minimaal aanwezig dienen te zijn om in een bepaald functieniveau te worden ingedeeld.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Reikwijdte</b>	Werkzaamheden worden verricht ter ondersteunen van het eigen werkproces, onder begeleiding. Afwegingen worden gemaakt in overleg.	Werkzaamheden worden verricht binnen de afdeling ter ondersteuning en uitvoering van procedures. Prioriteiten worden zelfstandig gesteld. Werkzaamheden zijn controlerend van aard en worden proactief uitgevoerd.	Werkzaamheden zijn afdeling overstijgend en worden volgens summiere aanwijzingen uitgevoerd. Urgentie en noodzaak van vervolgacties worden proactief en zelfstandig ingeschat. Werkzaamheden zijn controlerend en verbeterend van aard en worden proactief uitgevoerd.	Werkzaamheden zijn afdeling overstijgend en worden proactief en zelfstandig uitgevoerd. Schat de urgentie in van kwesties en vragen op Directie en bestuurlijk niveau en weegt oplossingsalternatieven af. Werkzaamheden zijn controlerend en verbeterend van aard en worden proactief uitgevoerd. Eventueel; coördineert en plant werkzaamheden van medewerkers met administratieve/secretariële werkzaamheden; bewaakt de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden.
<b>Complexiteit</b>	Levert eenduidige ondersteuning. Ontvangt informatie en kan op basis hiervan met oplossingen komen, kiezend uit een aantal mogelijkheden.	Levert procesmatige ondersteuning. Ontvangt en verzamelt informatie, interpreteert deze en komt met oplossingen binnen het werkveld van het vakgebied.	Levert zowel vakinhoudelijke als procesmatige ondersteuning. Verzamelt informatie, analyseert deze en komt zelfstandig met oplossingen binnen het vakgebied. Signaleert problemen en komt met verbetervoorstellen.	Levert zowel vakinhoudelijke als procesmatige ondersteuning bij complexere projecten, processen of afdelingen. Adviseert over verbeteringen en aanpassingen op dit gebied en implementeert deze.

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Vrijheid van handelen</b>	De werkzaamheden worden verricht binnen de grenzen van project, proces of afdeling. De werkzaamheden worden verricht binnen afgebakende procedures waarbinnen eigen inbreng gegeven kan worden.	De werkzaamheden worden verricht binnen de grenzen van project, proces of afdeling waarbij zelf prioriteiten worden gesteld. Besluiten worden overlegd voordat deze worden uitgevoerd.	De werkzaamheden worden verricht binnen project, proces of afdeling met contacten daarbuiten. De problemen bevinden zich in het vakgebied waarbinnen de juiste afweging wordt gemaakt. Beslissingen worden zelfstandig genomen.	De werkzaamheden worden verricht binnen een complex project, proces of afdeling. Onderkent problemen en komt proactief met oplossingsrichtingen en adviseert over de te maken keuzes.
<b>Communicatie</b>	Onderhoudt zowel interne als externe contacten om af te stemmen en te informeren. Contacten bevinden zich voornamelijk binnen dezelfde sfeer.	Onderhoudt intern en extern contact om af te stemmen, te bewaken en te organiseren. Er is sprake van veel en diverse contacten. Contacten komen in andere sfeer voor.	Onderhoudt intern en extern contact om te bewaken en te organiseren. Er is sprake van veel contacten waarbij de (externe) contacten hoog binnen een organisatie kunnen zijn. Contacten bevinden zich vaak in andere sfeer.	Onderhoudt intern en extern contact met vele en complexe stakeholders op diverse niveaus om te organiseren en te coördineren. Contacten bevinden zich meestal in andere sfeer.

## 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO	MBO	MBO+	MBO / HBO
<b>Aanvullende eisen</b>	0-2 jaar werkervaring	2-4 jaar werkervaring	4-5 jaar werkervaring	>5 jaar werkervaring

### 2.1.17 Unieke functies

Functie	:	Project & Proces Officer (PPO)
Functiefamilie	:	Unieke functie
Salarisschaal	:	E

---

#### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

#### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het bijdragen aan de opzet en ontwikkeling van de informatievoorziening ten behoeve van het management met betrekking tot de algehele projectenportfolio.

##### *Resultaten:*

- Overzichtelijk afgestemd en toegankelijk projectportfolio.
- Inzicht in, overzicht over en monitoring van portfoliomanagement en doorvertaling naar gehele projectportfolio.
- Optimale bedrijfs-/werkprocessen.
- Beschikbare procedures en middelen.
- Integrale periodieke rapportages ten behoeve van portfoliomanagement.

#### 3. Kerntaken

- Ontwikkelt mede beleid met betrekking tot het beheer van de projectenportfolio, projectmatig werken en informatievoorziening.
- Ontwikkelt in afstemming met Operations en Finance beleid met betrekking tot projectmatig werken en implementeert, beheerst en bewaakt dit.
- Ontwikkelt en beheert de hiervoor benodigde projecttoolkit.
- Verzamelt analyseert en organiseert managementinformatie ten behoeve van de Directie en adviseert de Directie bij de inrichting van hiertoe benodigde rapportages.
- Adviseert over de inrichting van een geautomatiseerd projectmanagementsysteem.
- Adviseert afdelingsmanagers bij de inrichting en gebruik van de afdelingsresourceplanning.
- Richt het rapportageproces in, zorgt voor templates inzake voortgangsrapportage en faciliteert informatieverzameling.
- Bewaakt het rapportageproces en alle deadlines.
- Integreert de afzonderlijke projectrapportages tot een overall beeld om inzicht te verschaffen dat nodig is om het portfolio te sturen, verwachtingen te managen en het behaalde resultaat te presenteren.
- Vertaalt inhoud van rapportages naar integrale managementinformatie.
- Ontwikkelt, adviseert over de noodzakelijke informatie/communicatie/rapportage processen.
- Zorgt voor de beschikbaarheid van procedures en middelen ten behoeve van de communicatie inzake projecten.
- Neemt zelfstandig initiatieven ter verbetering van processen en tools.
- Optimaliseert bedrijfs-/werkprocessen en samenwerkingsprocessen project/lijnorganisatie.
- Draagt zorg voor een doorlopende afstemming van de projectenrapportage met de financiële projectadministratie.

- Functioneert binnen SURF als centraal communicatie aanspreekpunt voor project- en portfolio informatie.
- Draagt het organisatiebeleid en de organisatiedoelen en afgesproken werkwijzen op inspirerende en stimulerende wijze uit.

#### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met alle geledingen van de organisatie om over voortgang te informeren, af te stemmen en te organiseren.
- Onderhoudt extern contact met een divers scala aan stakeholders over diverse onderwerpen om af te stemmen en te organiseren.

#### 5. Functieniveau

N.v.t.

#### 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1
<b>Werk- en denkniveau</b>	MBO/HBO
<b>Aanvullende eisen</b>	3-5 jaar werkervaring

Functie	:	Business Analyst
Functiefamilie	:	Unieke functie
Salarisschaal	:	G

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert hiërarchisch onder een leidinggevende, volgens het geldende organogram.

### 2. Doel en generiek resultaat van de functie

Het identificeren en analyseren van de behoefte van stakeholders en deze vertalen deze naar de best mogelijke oplossing voor de organisatie.

#### *Resultaten:*

- Gecoördineerde, eenduidige en gestroomlijnde processen en (werk)instructies over het gebruik van applicaties.
- Voorgestelde aanbevelingen ten behoeve van dienstverlening, innovatie en kennisuitwisseling van SURF.

### 3. Kerntaken

- Brengt de wensen en eisen (requirements) van de organisatie en haar stakeholders in kaart.
- Specificeert, prioriteert, verifieert en valideert de functionele wensen en eisen en vertaalt deze naar efficiënte oplossingen eventueel in samenspraak met leveranciers.
- Zorgt voor het geruisloos in productie nemen van nieuwe en gewijzigde applicaties en releases.
- Draagt zorg voor up to date documentatie, kennis, procedures en sla-afspraken.
- Ondersteunt en traint gebruikers in nieuwe processen en functionaliteiten.
- Neemt aan, administreert, interpreteert, lost op of monitort de opvolging van incidenten en (klant)vragen, waar nodig in samenspraak met de interne organisatie of externe leveranciers.
- Stelt zich op als volwaardige gesprekspartner voor het relatienetwerk en de interne organisatie door kennis en expertise up to date te houden.
- Signaleert risico's en kansen en doet zo nodig verbetervoorstellen m.b.t. in gebruik zijnde applicaties.
- Neemt deel of levert een bijdrage aan projecten vanuit eigen expertise.

### 4. Contactpatroon

- Onderhoudt intern contact met de organisatie over de wensen.
- Onderhoudt extern contact met een divers scala aan stakeholders om informatie op te halen.

### 5. Functieniveau

N.v.t.

### 6. Functiekwalificaties

	Niveau 1
<b>Werk- en denkniveau</b>	HBO/WO
<b>Aanvullende eisen</b>	3-5 jaar werkervaring

## 3. SURF-functiematrix

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Advies & Consultancy							Adviseur 1	Adviseur 2	Adviseur 3			
Beleid							Adviseur 1 Officer 1 Specialist 1	Adviseur 2 Officer 2 Specialist 2	Adviseur 3 Officer 3 Specialist 3	Adviseur 4		
Business Development									Adviseur 1	Adviseur 2		
Communicatie & Marketing					Adviseur 1 Specialist 1 Specialist (marketing) 1	Adviseur 2 Specialist 2 Specialist (marketing) 2	Adviseur 3 Specialist 3 Specialist (marketing) 3	Adviseur 4				
Facilitair	Medewerker 1	Medewerker 2	Medewerker 3									
Financien			Medewerker 1	Medewerker 2	Medewerker 3		Specialist 1	Specialist 2				
HR			Medewerker			Adviseur 1	Adviseur 2					
Inkoop & Contractmanagement						Adviseur 1	Adviseur 2	Adviseur 3				
IT Intern			Medewerker 1	Medewerker 2	Specialist 1 Medewerker 3	Specialist 2	Adviseur 1 Specialist 3	Adviseur 2				
IT Research & Delivery					Specialist Engineering 1	Specialist Engineering 2	Specialist 1 Specialist Engineering 3	Specialist 2 Specialist Engineering 4	Specialist 3			
Juridisch							Specialist 1	Specialist 2				
Leidinggeven						Teamhoofd I	Teamhoofd II	Teamhoofd III	Teamhoofd IV	Manager I Teamhoofd V	Manager II	Manager III
Productmanagement						Specialist 1	Specialist 2	Specialist 3	Specialist 4			
Programma- en projectmanagement						Specialist 1	Specialist 2	Specialist 3	Expert 1	Expert 2		
Relatiemanagement			Medewerker 1	Medewerker 2	Medewerker 3	Adviseur 1	Adviseur 2	Adviseur 3	Adviseur 4 Specialist			
Support		Management- of projectassistent 1	Management- of projectassistent 2	Management- of projectassistent 3	Management- of projectassistent 4							
Unieke functies					Project & Proces Officer Jong Talent 1	Jong Talent 2	Business Analyst					



## 4. Definitielijst

Begrip	Definitie
Afstemmen	Het vanuit eigen kennis/vakgebied met deskundigen met andere kennis/vakgebieden bediscussiëren van aanpak, inhoud en proces om te komen tot een gemeenschappelijk gewenst resultaat en uitgaand van een gemeenschappelijk doel.
Organisatie-eenheid	Afdeling, team, 'geheel van afdelingen met gelijksoortige taak'.
Algemene ICT systemen	Het betreft de standaard kantoor software.
Autoriteit	Een persoon met weinig voor komende, specifieke kennis op een bepaald gebied die op grond van resultaten door anderen algemeen als dé inhoudsdeskundige wordt gezien.
Beïnvloeden	Een ander overtuigen van een bepaalde werkwijze of standpunt, of aanzetten tot actie. Inzicht in de belangen, opvattingen en het werk van de contactpersonen is vereist.
Bekend karakter	Iets wat bekend is vanuit de werkzaamheden binnen SURF.
Flow Manager / Beleidsontwikkeling	Het stellen van doelen, middelen en een tijdspad in onderlinge samenhang. Er is sprake van een zich herhalend beleidsproces. Het beleidsproces bestaat uit de navolgende stappen: analyse, ontwikkeling, advisering, vaststelling, uitvoering, evaluatie en ondersteuning
Besturen	Het daadwerkelijk kiezen van oplossingen in wezenlijke onderwerpen met een grote invloed op een grote groep mensen.
Complex / ingewikkeld	Een combinatie van inhoudelijke vraagstukken. Er zijn verschillende taken, werkzaamheden en processen, die onderling met elkaar in verband staan, die grote consequenties kunnen hebben voor het resultaat. Problemen strekken zich uit over verschillende organisatie-eenheden en/of producten en/of zijn diepgaand binnen één gebied.
Contract management	Het aangaan en aansturen van externe partijen.
Domein Sub-domein	Organisatie-eenheid die zich toelegt op het leveren van diensten, ontwikkelen van die diensten.
Dynamiek	Het continue in beweging zijn en anticiperend op verandering inspelen.
Functioneel leidinggeven	Hieronder wordt verstaan het uit hoofde van een bepaalde functie en/of deskundigheid dwingende vaktechnische aanwijzingen kunnen geven aan niet-ondergeschikte medewerkers. De functionele bevoegdheden betreffen meestal de inrichting en inhoud van het werkproces van anderen c.q. niet-ondergeschikten.
Fundamenteel	Nog niet eerder bekend op wetenschappelijke basis.
Hiërarchisch leidinggeven	Hieronder wordt verstaan het richting geven aan en het toezicht houden op de werkzaamheden van een groep medewerkers (interne én externe), voorzien van de taken en bevoegdheden onder meer in het kader van de uitvoering van het personele en organisatorische beleid. Veel gehanteerde begrippen, zoals het besturen en dirigeren van de werkzaamheden van de ondergeschikte medewerkers, vallen onder genoemde definitie van hiërarchisch leidinggeven.
Informereren	Het zorgdragen voor, overdragen van en/of verkrijgen van de beschikbaarheid en beschikbaarstelling van benodigde informatie vanuit eigen werkgebied/deskundigheid.
<b>Intern versus extern</b>	
- Intern	Met 'Intern' wordt bedoeld op 'binnen SURF locaties Utrecht en Amsterdam
- Extern	Met 'Extern' wordt bedoeld op 'buiten SURF locaties Utrecht en Amsterdam

Kennisgebied	Een kennisgebied is een specialisatie binnen één of enkele vakgebieden. Een voorbeeld van een kennisgebied is projectmanagement, trainen, ontwerpen, coachen, het schrijven van teksten.
Maken van verbinding	Legt op basis van een gevoel van een mogelijk gemeenschappelijk belang contact met andere partijen. Stelt het gezamenlijke belang boven het eigenbelang. Zet zich naar beste kunnen in voor een gemeenschappelijk doel.
Opdrachtgeversstructuur (Stakeholder)	Een samenstel van externe stakeholders van één of meerdere bij een project betrokken partijen, die ieder vanuit hun eigen doelstelling opereren en derhalve een bijpassende positie kiezen.
Operationeel niveau	Het operationeel niveau gaat over de korte termijn.
Projecten	Wanneer verwezen wordt naar projecten kunnen dit zowel interne als externe projecten betekenen. Een project kent een (formeel) begin- en eindpunt en is voorzien van een projectcode.
Regulier	Bekende terugkerende activiteiten.
Reports	Rapporteren; diegene aan wie moet worden gerapporteerd. Zie ook 'hiërarchisch leidinggeven
SLA	Service Level Agreement
Specifieke technische ICT systemen	Het betreft systemen waarvoor specifieke, diepgaande kennis vereist is in verband met de hoge complexiteit.
Standaard	Werkzaamheden worden als standaard gezien als er een eenduidige oplossing voorhanden is, en er weinig interpretatie en analyse nodig is om vraagstukken op te lossen. Er wordt ook wel gesproken van reguliere werkzaamheden.
Standaard patroon	Werkzaamheden die volgens een repeterend aantal bekende processtappen worden uitgevoerd.
Standaard rapportages	Bekende rapportages die volgens een vast patroon zijn opgesteld.
Samengesteld	Het uit meerdere onderdelen, componenten bestaand product, product, dienst (enz.)
Stakeholder	Essentiele interne dan wel externe aanspreekpunten ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden.
Strategisch niveau	Het strategisch niveau gaat over de lange termijn.
Tactisch niveau	Het tactisch niveau gaat over de middellange termijn.
Thought leadership	Zie 'autoriteit'
Vakgebied	Een vakgebied is een terrein van beroepsmatig toegepaste kennis en vaardigheden waar mensen zich in kunnen specialiseren. Kenmerkend voor een vakgebied is dat er een vakopleiding en ervaring vereist is om in dat vakgebied succesvol werkzaam te kunnen zijn. Een vakgebied kan onderverdeeld worden in meerdere deel- en kennisgebieden. Voorbeelden van vakgebieden zijn o.a. consultancy/ development / HR / Marketing / Finance.



# Berenschot

## **Berenschot Groep B.V.**

Europalaan 40, 3526 KS Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

[www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl)

[in/berenschot](https://www.linkedin.com/company/berenschot)