

Nr	Functie	Afdeling
1	Afdelingssecretaresse (GN01).pdf	Algemeen profiel
2	Managementassistent (GN02).pdf	Algemeen profiel
3	Medewerker Klantenservice A (GN05)	Algemeen profiel
4	Medewerker Klantenservice B (GN06)	Algemeen profiel
5	Medewerker Klantenservice C (GN07)	Algemeen profiel
6	Senior planner (CV23).pdf	CCV
7	Assistent productmanager CCV (CV14)	CCV
8	Medewerker team administratie (CV24).pdf	CCV
9	Planner (CV26).pdf	CCV
10	Medewerker financiële administratie (CF05).pdf	Finance & Control
11	Medewerker salarisadministratie (CF06).pdf	Finance & Control
12	Senior medewerker financiële administratie (CF18).pdf	Finance & Control
13	Medewerker HR Services	HRM
14	Medewerker meldpunt klachten (JZ04)	Juridische zaken
15	Senior medewerker meldpunt klachten (JZ05)	Juridische zaken
16	Administratief medewerker vorderingen (RG13)	Rijgeschiktheid
17	Medewerker team uitvoering (RG15)	Rijgeschiktheid
18	Administratief medewerker medisch (RG19)	Rijgeschiktheid
19	Medisch assistent (RG20)	Rijgeschiktheid
20	Administratief medewerker rijtesten (RG24)	Rijgeschiktheid
21	Medewerker gezondheidsverklaringen (RG42)	Rijgeschiktheid
22	Junior procesanalist (RG48).pdf	Rijgeschiktheid
	Medewerker Digitale Documenten Voorziening	Rijgeschiktheid
23	Planner theorie (TH03).pdf	Theorie
24	TEC-medewerker (TH04).pdf	Theorie
25	Assistent productmanager (TH08).pdf	Theorie

Profiel wordt nog vastgesteld

Proces:

GN01

Functie: Afdelingssecretaresse

Functiegroep: 50

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: afhankelijk van de afdeling/proces waarbinnen de functie is gepositioneerd.
- b. Doel van de functie: Het bieden van secretariële ondersteuning aan de leidinggevende van de afdeling/het proces en de medewerkers van de afdeling.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchische leiding van de leidinggevende van de afdeling/proces.
- b. De Afdelingssecretaresse geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Correspondentie en stukken opstellen en verwerken.

- verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept, waarin globale verwijzingen naar te zoeken gegevens voorkomen.
- stelt op en verwerkt zelfstandig correspondentie en andere bescheiden aan de hand van aanwijzingen met betrekking tot de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke)
- handelt correspondentie af (kopiëren, registreren, distribueren en/of verzenden) en verzorgt de lay-out van documenten
- notuleert bijeenkomsten, maakt verslagen en/of samenvattingen.

Resultaat: Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt, zodanig dat deze na fiat van de leidinggevende/opdrachtgever correct en op tijd naar de juiste bestemming kunnen.

Overlegmomenten realiseren en organiseren.

- organiseert op verzoek van betrokkene(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- bereidt bijeenkomsten/vergaderingen voor door het opstellen van de agenda, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
- maakt afspraken voor leidinggevende en (eventueel) de medewerkers, bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.

Resultaat: Overlegmomenten gerealiseerd en georganiseerd, zodanig dat deze correct en adequaat verlopen en de juiste gegevens beschikbaar zijn.

Informatie verstrekken.

- neemt inkomende telefoongesprekken aan voor de afdeling en handelt deze gesprekken zoveel mogelijk zelfstandig af (informatie verstrekken, doorverbinden).

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat betrokkenen goed geïnformeerd worden en de leidinggevende/afdeling zo min mogelijk belast wordt.

Werkprocessen faciliteren.

- selecteert inkomende post naar prioriteit, handelt binnen de kaders zoveel mogelijk zelfstandig af, zoekt eventueel dossier/stukken op en legt stukken ter (verdere) afhandeling voor aan de betreffende medewerker.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces:

GN01

Functie: Afdelingssecrtaresse

Functiegroep: 50

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

- verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- verricht in het kader van de werkzaamheden diverse administratieve werkzaamheden zoals het registreren en muteren van gegevens in administraties.
- verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de afdelingsvoorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie- en circulatiemappen, het ondersteunen bij mailing, het bijhouden van losbladige handboeken en dergelijke.

Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat post tijdig en correct wordt verwerkt, documenten en kantoorbenodigdheden beschikbaar zijn etc.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- nauwkeurigheid
- plannen

Proces: Generiek profiel

GN02

Functie: managementassistent

Functiegroep: 55

Datum: mei 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: afhankelijk van de afdeling/divisie waarbinnen de functie is gepositioneerd.
- b. Doel van de functie: De managementassistent verricht zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden op secretariael en organisatorisch gebied voor de manager. De functie is uitvoerend, organisatorisch en initiërend van aard. De managementassistent fungeert als het ware als een zelfstandige spil in het web en heeft eigen verantwoordelijkheden.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchische leiding van de manager van de afdeling of divisie.
- b. De managementassistent geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Correspondentie en stukken opstellen en verwerken.

- stelt zelfstandig correspondentie op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden van inhoudelijke aard aan de hand van summiere aanwijzingen. Controleert op stijl-, taal- en spelfouten, legt bescheiden ter ondertekening voor en draagt zorg voor verdere verzending.
- bereidt (beleids)notities voor door het ordenen, selecteren en bewerken en verwerken van relevant materiaal.
- beoordeelt inkomende post/stukken op het belang van overleg of besluitvorming en handelt, waar mogelijk, deze post/stukken af. Brengt spoedeisende zaken onder de aandacht van het management.

Resultaat: Correspondentie, verslagen, samenvattingen, notities, et cetera opgesteld en verwerkt, zodanig dat deze na fiat van de leidinggevende/betreffende opdrachtgever correct en op tijd naar de juiste bestemming kunnen.

Management organisatorisch ondersteunen

- houdt de agenda van het management bij, maakt afspraken, rekening houdend met een efficiënte tijdsindeling en attendeert het management op gemaakte afspraken en/of te ondernemen acties.
- plant en organiseert jubilea van medewerkers.
- coördineert reserveringen t.b.v. lunches, diners en overnachtingen.
- houdt het relatiebestand van het management bij.

Overlegmomenten realiseren en organiseren.

- bereidt in- en externe vergaderingen/bijeenkomsten/workshops/evenementen voor; plant tijdstippen in overleg met de deelnemers; Reserveert in- en externe (vergader)ruimten en maakt afspraken over de verzorging en (audiovisuele) hulpmiddelen.
- bereidt bijeenkomsten/vergaderingen voor door het opstellen van de agenda en maakt vergaderstukken gereed en distribueert agenda en bijlagen aan deelnemers.

Proces: Generiek profiel

GN02

Functie: managementassistent

Functiegroep: 55

Datum: mei 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

- notuleert bijeenkomsten, maakt verslagen en/of samenvattingen en neemt acties die nodig zijn om de voortgang van de gemaakte afspraken te bewerkstelligen.

Resultaat: Overlegmomenten gerealiseerd, zodanig dat deze correct en adequaat verlopen en de juiste gegevens beschikbaar zijn.

Informatie verstrekken.

- neemt inkomende telefoongesprekken aan voor het management van de afdeling/divisie en handelt deze gesprekken zoveel mogelijk zelfstandig af (informatie verstrekken, doorverbinden).
- coördineert mailings en nieuwsbrieven.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat betrokkenen goed geïnformeerd worden en de leidinggevende/afdeling zo min mogelijk belast wordt.

Werkprocessen faciliteren

- biedt administratieve en procedurele ondersteuning bij de uitvoering van besluiten.
- bereidt besluiten voor, eventueel in samenwerking met anderen en verzorgt informatie hieromtrent.
- bewaakt de afhandeling van besluiten / actiepunten en stelt planningen op.
- ontvangt bezoekers.
- fungeert als eerste aanspreekpunt van leidinggevenden en medewerkers ten behoeve van in- en externe relaties.

Resultaat: Werkprocessen gefaciliteerd, zodanig dat deze correct en adequaat verlopen en de juiste gegevens beschikbaar zijn.

Overige werkzaamheden verrichten

- verricht overige werkzaamheden zoals het zorg dragen voor de ondertekening van betaalopdrachten, verlofregistratie management en medewerkers, archief- en kopieerwerkzaamheden et cetera.
- verricht projectwerkzaamheden.
- voeren secretariaat voor externe relaties.
- coördineert de behandeling van klachten.

4. Kennis

- mbo/hbo werk - en denkniveau.
- uitgebreide kennis van outlook, word, excel, powerpoint en de toepassing van overige relevante applicaties en automatiseringspakketten is een vereiste.
- kennis en inzicht organisatie, processen en externe omgeving.

Proces: Generiek profiel

GN02

Functie: managementassistent

Functiegroep: 55

Datum: mei 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- analytisch vermogen
- plannen en organiseren
- integriteit
- nauwkeurigheid

Afdeling: Klantenservice

GN05

Functie: medewerker Klantenservice A

Functiegroep: 35 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: n.v.t. (generiek profiel)
- b. Doel van het deelproces: Het behandelen van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van voornamelijk opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten, procedures en/of voorwaarden van het CBR.
- c. Doel van de functie: Het op een klantvriendelijke wijze afhandelen en/of doorzetten van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van onder andere opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR, zodanig dat klanten volledig en juist geïnformeerd en tevreden zijn over het geboden advies en de klantvraag correct is verwerkt in het administratieve systeem.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager Klantenservice.
- b. De medewerker Klantenservice geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Klantvragen en klachten afhandelen

- Ontvangt binnenkomende mondelinge, schriftelijke, elektronische en/of online (klant)vragen, - verzoeken en -klachten en/of initieert zelf contact .
- Analyseert de achterliggende (klant)vraag, specificeert de (eventueel verborgen) (klant)behoefte, stemt hier het proces van beantwoording van de vraag op af.
- Geeft de klant informatie over de (afhandelings)procedure en/of de bijbehorende termijnen.
- Inventariseert de complexiteit van de (klant)vraag, neemt vragen in ontvangst, handelt deze, indien nodig na overleg, zelfstandig af of leidt deze zo nodig door naar de juiste afdeling/collega.
- Verzamelt en verbindt de benodigde informatie (o.a. bij klant zelf, dossier, kennisbank of derden/instanties) voor beantwoording van een (klant)vraag en stemt hierover indien nodig af met andere afdelingen/collega's.
- Informeert en adviseert de klant ten aanzien van specifieke vraagstukken binnen het eigen pakket en/of bijbehorende specialisme(n).
- Bewaakt, waar mogelijk, de voortgang en afhandeling van (niet direct) behandelde (klant)vraag en onderneemt zo nodig actie.

Resultaat: (Klant)vragen en klachten zijn afgehandeld, zodanig dat verborgen behoeften/vragen boven tafel zijn gekomen op basis waarvan de bijpassende informatie op een klantgerichte manier en conform de afspraken (snelheid, hoeveelheid, concreet, heldere beantwoording etc.) is teruggekoppeld en klachten zijn voorkomen of zijn opgelost.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- Legt het (klant)contact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar andere collega's, leidinggevende of derden;
- Controleert gegevens op juiste verwerking, signaleert eventueel foutief afgegeven certificaten/documenten en corrigeert deze waar nodig en mogelijk.
- Ondersteunt, in voorkomende gevallen en na overleg, interne betrokkenen bij lopend (klant)contact en handelt dit af.
- Verricht eventueel administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen zoals het aanmaken van kandidaatnummers, correspondentie, planning en onderhouden van de kennisbank.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN05

Functie: medewerker Klantenservice A

Functiegroep: 35 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Administratieve werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat deze naar tevredenheid zijn uitgevoerd, welke conform de vastgestelde richtlijnen en procedures zijn verwerkt ter beantwoording van de (klant)vraag.

Dienstverlening mede optimaliseren

- Signaleert wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en volgt ontwikkelingen, met betrekking tot de eigen werkzaamheden.
- Signaleert knelpunten/klantsignalen en veel voorkomende klantvragen en –klachten, analyseert deze, stelt kritische vragen, denkt mee of doet operationele verbetervoorstellen om werk- c.q. klantprocessen, kennisbank/websites/etc. en de algehele kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en legt dit voor aan de leidinggevende en/of verbeterteam.
- Ondersteunt, indien gevraagd, de leidinggevende en/of het verbeterteam bij aanpassingen.

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat knelpunten en verbetermogelijkheden tijdig zijn gesignaleerd en eventueel opgelost.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN05

Functie: medewerker Klantenservice A

Functiegroep: 35 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Indelingscriteria		A	B	C
Aard van de processen		- Is verantwoordelijk voor het afhandelen van veel voorkomende klantvragen en het onder begeleiding afhandelen van complexere vraagstukken. - Heeft een directe en inhoudelijke terugvalmogelijkheid. - Geeft complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerstelijnsvraagstukken die wellicht minder voorkomend of complexer zijn. - Verricht de werkzaamheden grotendeels zelfstandig. - Beantwoordt vragen op een eigen aandachtsgebied. - Is in staat om flexibel te schakelen binnen verschillende werkzaamheden. - Geeft zeer complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerste- en tweedelijnsvraagstukken. - Verricht allround (meerdere aandachtsgebieden) en complexe werkzaamheden zelfstandig. - Is in staat en eventueel mede verantwoordelijk voor de bezetting en taakplanning binnen het eigen aandachtsgebied. - Levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering.
	Complexiteit van de werkzaamheden	- Ontvangt en beantwoordt onder begeleiding voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt meer gestandaardiseerde informatie. - Levert een bijdrage aan het behalen van de collectieve KPI's en doelstellingen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en minder voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Analyseert en verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt adviezen. - Signaleert klantsignalen, verbetering in processen en heeft een proactieve bijdrage in het opstellen en implementeren van verbeteracties. - Is in staat om consistent de opgestelde KPI's en doelstellingen te behalen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en/of complexe eerste- en tweedelijns (klant)vragen en kan regelmatig afstemmen met andere afdelingen om tot oplossingen te komen. - Analyseert en verzamelt de benodigde zo nodig omvangrijke en complexe informatie op basis van parate kennis en verstrekt een op maat gemaakt advies voor het brede/totale producten- en dienstenpakket. - Kan optreden in één of meerdere rollen zoals Mentor waarbij men de Medewerker A en B begeleidt en de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden borgt, Klachtbehandelaar en Trafficer (zie functie of rolbeschrijving).

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN05

Functie: medewerker Klantenservice A

Functiegroep: 35 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

	.	-	- Fungeert binnen de eigen rol als vraagbaak ten aanzien van de eigen aandachtsgebieden/categorieën. - Levert eventueel input aan de leidinggevende voor de ontwikkeling c.q. beoordeling van collega's. - Signaleert structurele knelpunten, doet voorstellen voor verbetering en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en het realiseren/aansturen van procesoptimalisatie. - Draagt relevante kennis over aan collega's en overige belanghebbenden.
Aard van de contacten	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie en verstrekken van advies.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van complexe informatie en verstrekken van advies op maat.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau
Competenties	- Klantgerichtheid - Zorgvuldigheid - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Probleemoplossend vermogen - Coachen
Functiegroep	- Groep 35	- Groep 40	- Groep 45

Afdeling: Klantenservice

GN06

Functie: medewerker Klantenservice B

Functiegroep: 40 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: n.v.t. (generiek profiel)
- b. Doel van het deelproces: Het behandelen van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van voornamelijk opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten, procedures en/of voorwaarden van het CBR.
- c. Doel van de functie: Het op een klantvriendelijke wijze afhandelen en/of doorzetten van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van onder andere opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR, zodanig dat klanten volledig en juist geïnformeerd en tevreden zijn over het geboden advies en de klantvraag correct is verwerkt in het administratieve systeem.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager Klantenservice.
- b. De medewerker Klantenservice geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Klantvragen en klachten afhandelen

- Ontvangt binnenkomende mondelinge, schriftelijke, elektronische en/of online (klant)vragen, -verzoeken en -klachten en/of initieert zelf contact.
- Analyseert de achterliggende (klant)vraag, specificeert de (eventueel verborgen) (klant)behoefte, stemt hier het proces van beantwoording van de vraag op af.
- Geeft de klant informatie over de (afhandelings)procedure en/of de bijbehorende termijnen.
- Inventariseert de complexiteit van de (klant)vraag, neemt vragen in ontvangst, handelt deze, indien nodig na overleg, zelfstandig af of leidt deze zo nodig door naar de juiste afdeling/collega.
- Verzamelt en verbindt de benodigde informatie (o.a. bij klant zelf, dossier, kennisbank of derden/instanties) voor beantwoording van een (klant)vraag en stemt hierover indien nodig af met andere afdelingen/collega's.
- Informeert en adviseert de klant ten aanzien van specifieke vraagstukken binnen het eigen pakket en/of bijbehorende specialisme(n).
- Bewaakt, waar mogelijk, de voortgang en afhandeling van (niet direct) behandelde (klant)vraag en onderneemt zo nodig actie.

Resultaat: (Klant)vragen en klachten zijn afgehandeld, zodanig dat verborgen behoeften/vragen boven tafel zijn gekomen op basis waarvan de bijpassende informatie op een klantgerichte manier en conform de afspraken (snelheid, hoeveelheid, concreet, heldere beantwoording etc.) is teruggekoppeld en klachten zijn voorkomen of zijn opgelost.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- Legt het (klant)contact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar andere collega's, leidinggevende of derden;
- Controleert gegevens op juiste verwerking, signaleert eventueel foutief afgegeven certificaten/documenten en corrigeert deze waar nodig en mogelijk.
- Ondersteunt, in voorkomende gevallen en na overleg, interne betrokkenen bij lopend (klant)contact en handelt dit af.
- Verricht eventueel administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen zoals het aanmaken van kandidaatnummers, correspondentie, planning en onderhouden van de kennisbank.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN06

Functie: medewerker Klantenservice B

Functiegroep: 40 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Administratieve werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat deze naar tevredenheid zijn uitgevoerd, welke conform de vastgestelde richtlijnen en procedures zijn verwerkt ter beantwoording van de (klant)vraag.

Dienstverlening mede optimaliseren

- Signaleert wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en volgt ontwikkelingen, met betrekking tot de eigen werkzaamheden.
- Signaleert knelpunten/klantsignalen en veel voorkomende klantvragen en –klachten, analyseert deze, stelt kritische vragen, denkt mee of doet operationele verbetervoorstellen om werk- c.q. klantprocessen, kennisbank/websites/etc. en de algehele kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en legt dit voor aan de leidinggevende en/of verbeterteam.
- Ondersteunt, indien gevraagd, de leidinggevende en/of het verbeterteam bij aanpassingen.

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat knelpunten en verbetermogelijkheden tijdig zijn gesignaleerd en eventueel opgelost.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN06

Functie: medewerker Klantenservice B

Functiegroep: 40 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Indelingscriteria		A	B	C
Aard van de processen		- Is verantwoordelijk voor het afhandelen van veel voorkomende klantvragen en het onder begeleiding afhandelen van complexere vraagstukken. - Heeft een directe en inhoudelijke terugvalmogelijkheid. - Geeft complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerstelijnsvraagstukken die wellicht minder voorkomend of complexer zijn. - Verricht de werkzaamheden grotendeels zelfstandig. - Beantwoordt vragen op een eigen aandachtsgebied. - Is in staat om flexibel te schakelen binnen verschillende werkzaamheden. - Geeft zeer complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerste- en tweedelijnsvraagstukken. - Verricht allround (meerdere aandachtsgebieden) en complexe werkzaamheden zelfstandig. - Is in staat en eventueel mede verantwoordelijk voor de bezetting en taakplanning binnen het eigen aandachtsgebied. - Levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering.
	Complexiteit van de werkzaamheden	- Ontvangt en beantwoordt onder begeleiding voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt meer gestandaardiseerde informatie. - Levert een bijdrage aan het behalen van de collectieve KPI's en doelstellingen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en minder voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Analyseert en verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt adviezen. - Signaleert klantsignalen, verbetering in processen en heeft een proactieve bijdrage in het opstellen en implementeren van verbeteracties. - Is in staat om consistent de opgestelde KPI's en doelstellingen te behalen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en/of complexe eerste- en tweedelijns (klant)vragen en kan regelmatig afstemmen met andere afdelingen om tot oplossingen te komen. - Analyseert en verzamelt de benodigde zo nodig omvangrijke en complexe informatie op basis van parate kennis en verstrekt een op maat gemaakt advies voor het brede/totale producten- en dienstenpakket. - Kan optreden in één of meerdere rollen zoals Mentor waarbij men de Medewerker A en B begeleidt en de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden borgt, Klachtbehandelaar en Trafficer (zie functie of rolbeschrijving).

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN06

Functie: medewerker Klantenservice B

Functiegroep: 40 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

	.	-	- Fungeert binnen de eigen rol als vraagbaak ten aanzien van de eigen aandachtsgebieden/categorieën. - Levert eventueel input aan de leidinggevende voor de ontwikkeling c.q. beoordeling van collega's. - Signaleert structurele knelpunten, doet voorstellen voor verbetering en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en het realiseren/aansturen van procesoptimalisatie. - Draagt relevante kennis over aan collega's en overige belanghebbenden.
Aard van de contacten	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie en verstrekken van advies.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van complexe informatie en verstrekken van advies op maat.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau
Competenties	- Klantgerichtheid - Zorgvuldigheid - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Probleemoplossend vermogen - Coachen
Functiegroep	- Groep 35	- Groep 40	- Groep 45

Afdeling: Klantenservice

GN07

Functie: medewerker Klantenservice C

Functiegroep: 45 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: n.v.t. (generiek profiel)
- b. Doel van het deelproces: Het behandelen van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van voornamelijk opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten, procedures en/of voorwaarden van het CBR.
- c. Doel van de functie: Het op een klantvriendelijke wijze afhandelen en/of doorzetten van telefonische, elektronische (e-mail), schriftelijke en online klantvragen, verzoeken en klachten van onder andere opleiders en kandidaten met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR, zodanig dat klanten volledig en juist geïnformeerd en tevreden zijn over het geboden advies en de klantvraag correct is verwerkt in het administratieve systeem.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager Klantenservice.
- b. De medewerker Klantenservice geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Klantvragen en klachten afhandelen

- Ontvangt binnenkomende mondelinge, schriftelijke, elektronische en/of online (klant)vragen, -verzoeken en -klachten en/of initieert zelf contact.
- Analyseert de achterliggende (klant)vraag, specificeert de (eventueel verborgen) (klant)behoefte, stemt hier het proces van beantwoording van de vraag op af.
- Geeft de klant informatie over de (afhandelings)procedure en/of de bijbehorende termijnen.
- Inventariseert de complexiteit van de (klant)vraag, neemt vragen in ontvangst, handelt deze, indien nodig na overleg, zelfstandig af of leidt deze zo nodig door naar de juiste afdeling/collega.
- Verzamelt en verbindt de benodigde informatie (o.a. bij klant zelf, dossier, kennisbank of derden/instanties) voor beantwoording van een (klant)vraag en stemt hierover indien nodig af met andere afdelingen/collega's.
- Informeert en adviseert de klant ten aanzien van specifieke vraagstukken binnen het eigen pakket en/of bijbehorende specialisme(n).
- Bewaakt, waar mogelijk, de voortgang en afhandeling van (niet direct) behandelde (klant)vraag en onderneemt zo nodig actie.

Resultaat: (Klant)vragen en klachten zijn afgehandeld, zodanig dat verborgen behoeften/vragen boven tafel zijn gekomen op basis waarvan de bijpassende informatie op een klantgerichte manier en conform de afspraken (snelheid, hoeveelheid, concreet, heldere beantwoording etc.) is teruggekoppeld en klachten zijn voorkomen of zijn opgelost.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- Legt het (klant)contact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar andere collega's, leidinggevende of derden;
- Controleert gegevens op juiste verwerking, signaleert eventueel foutief afgegeven certificaten/documenten en corrigeert deze waar nodig en mogelijk.
- Ondersteunt, in voorkomende gevallen en na overleg, interne betrokkenen bij lopend (klant)contact en handelt dit af.
- Verricht eventueel administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen zoals het aanmaken van kandidaatnummers, correspondentie, planning en onderhouden van de kennisbank.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN07

Functie: medewerker Klantenservice C

Functiegroep: 45 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Administratieve werkzaamheden zijn verricht, zodanig dat deze naar tevredenheid zijn uitgevoerd, welke conform de vastgestelde richtlijnen en procedures zijn verwerkt ter beantwoording van de (klant)vraag.

Dienstverlening mede optimaliseren

- Signaleert wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en volgt ontwikkelingen, met betrekking tot de eigen werkzaamheden.
- Signaleert knelpunten/klantsignalen en veel voorkomende klantvragen en –klachten, analyseert deze, stelt kritische vragen, denkt mee of doet operationele verbetervoorstellen om werk- c.q. klantprocessen, kennisbank/websites/etc. en de algehele kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en legt dit voor aan de leidinggevende en/of verbeterteam.
- Ondersteunt, indien gevraagd, de leidinggevende en/of het verbeterteam bij aanpassingen.

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat knelpunten en verbetermogelijkheden tijdig zijn gesignaleerd en eventueel opgelost.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN07

Functie: medewerker Klantenservice C

Functiegroep: 45 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Indelingscriteria		A	B	C
Aard van de processen		- Is verantwoordelijk voor het afhandelen van veel voorkomende klantvragen en het onder begeleiding afhandelen van complexere vraagstukken. - Heeft een directe en inhoudelijke terugvalmogelijkheid. - Geeft complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerstelijnsvraagstukken die wellicht minder voorkomend of complexer zijn. - Verricht de werkzaamheden grotendeels zelfstandig. - Beantwoordt vragen op een eigen aandachtsgebied. - Is in staat om flexibel te schakelen binnen verschillende werkzaamheden. - Geeft zeer complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.	- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerste- en tweedelijnsvraagstukken. - Verricht allround (meerdere aandachtsgebieden) en complexe werkzaamheden zelfstandig. - Is in staat en eventueel mede verantwoordelijk voor de bezetting en taakplanning binnen het eigen aandachtsgebied. - Levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering.
	Complexiteit van de werkzaamheden	- Ontvangt en beantwoordt onder begeleiding voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt meer gestandaardiseerde informatie. - Levert een bijdrage aan het behalen van de collectieve KPI's en doelstellingen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en minder voorkomende eerstelijns (klant)vragen. - Analyseert en verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt adviezen. - Signaleert klantsignalen, verbetering in processen en heeft een proactieve bijdrage in het opstellen en implementeren van verbeteracties. - Is in staat om consistent de opgestelde KPI's en doelstellingen te behalen.	- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en/of complexe eerste- en tweedelijns (klant)vragen en kan regelmatig afstemmen met andere afdelingen om tot oplossingen te komen. - Analyseert en verzamelt de benodigde zo nodig omvangrijke en complexe informatie op basis van parate kennis en verstrekt een op maat gemaakt advies voor het brede/totale producten- en dienstenpakket. - Kan optreden in één of meerdere rollen zoals Mentor waarbij men de Medewerker A en B begeleidt en de kwaliteit van de verrichte werkzaamheden borgt, Klachtbehandelaar en Trafficer (zie functie of rolbeschrijving).

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN07

Functie: medewerker Klantenservice C

Functiegroep: 45 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

	.	-	- Fungeert binnen de eigen rol als vraagbaak ten aanzien van de eigen aandachtsgebieden/categorieën. - Levert eventueel input aan de leidinggevende voor de ontwikkeling c.q. beoordeling van collega's. - Signaleert structurele knelpunten, doet voorstellen voor verbetering en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en het realiseren/aansturen van procesoptimalisatie. - Draagt relevante kennis over aan collega's en overige belanghebbenden.
Aard van de contacten	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van informatie en verstrekken van advies.	Heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau, gericht op het uitwisselen van complexe informatie en verstrekken van advies op maat.
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO+ werk- en denkniveau
Competenties	- Klantgerichtheid - Zorgvuldigheid - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Stressbestendigheid - Resultaatgerichtheid	- Klantgerichtheid - Analytisch vermogen - Communicatieve vaardigheid - Probleemoplossend vermogen - Coachen
Functiegroep	- Groep 35	- Groep 40	- Groep 45

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV

CV23

Functie: senior planner

Functiegroep: 60

Datum: 29 november 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het ontwikkelen en afnemen van theorie- en praktijkexamens voor professionele bestuurders (beroepschauffeurs, schippers, logistiek medewerkers en ondernemers in het transport). De examens zijn zowel wettelijk verplichte examens, als examens op verzoek van sociale partners uit de sector Transport en Logistiek.
- b. Doel van de functie: Het beschikbaar maken van de meer complexe examencapaciteit, het controleren van de korte- en de lange termijn planningen en het leveren van een bijdrage aan het opstellen van de planningsstrategie van de afdeling.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager.
- b. De senior planner geeft functionele en operationele leiding aan één of enkele planner(s).

Kerntaken en resultaatgebieden

Complexe examencapaciteit plannen en bewaken

- stelt zich op de hoogte van de dagelijks benodigde en beschikbare examencapaciteit op basis van (actuele) vraag en aanbod.
- draagt op basis hiervan zorg voor een sluitende planning op basis waarvan locaties, kandidaten en examinatoren ingezet en bevestigd kunnen worden.
- past waar nodig de planning aan op basis van eventuele nagekomen (last-minute) wijzigingen (bijvoorbeeld speciale verzoeken van rijsscholen, verzoek om maatwerkplanningen etc.) en stelt belanghebbenden hiervan op de hoogte.
- zet capaciteit bij, wanneer de gewenste reserveringstermijn wordt overschreden, conform hiertoe geldende richtlijnen en procedures.
- signaleert knelpunten met betrekking tot de examenplanning aan de leidinggevende en doet op basis hiervan een voorstel voor verbetering.

Resultaat: Examencapaciteit gepland en bewaakt, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig opgesteld en waar nodig aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd en de bezettingsgraad volgens de norm van de reserveringstermijnen is.

Korte- en lange termijn planning controleren

- inventariseert de beschikbare capaciteit in mensen en de marktvraag.
- bewaakt de bezettingsgraad van de ingezette capaciteit en de reserveringstermijn en neemt zonodig actie zoals het inzetten van extra capaciteit.
- beoordeelt afwijkende aanvragen/situaties en neemt maatregelen ten einde optimale planning te handhaven.
- bewaakt de voortgang en controleert de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden
- monitort de efficiency van het planningsproces.
- controleert de vastgelegde korte en lange termijn planningen: signaleert knelpunten en draagt zorg voor oplossingen.
- treedt op als eerste aanspreekpunt voor de planners bij vragen en/of onduidelijkheden.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV

CV23

Functie: senior planner

Functiegroep: 60

Datum: 29 november 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: De korte en lange termijnplanning is op een zo efficiënt mogelijke wijze vormgegeven en voldoet aan de opgestelde eisen.

Overige werkzaamheden uitvoeren

- Is betrokken bij projectmatige activiteiten met betrekking tot de planning binnen het eigen werkgebied.
- Adviseert indien gewenst rijscholen over planningsstructuren.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van de planningsstrategie en legt dit voor aan de leidinggevende.
- Signaleert knelpunten in de werkprocedures en adviseert hierover.

Resultaat: De overige werkzaamheden zijn conform afspraak uitgevoerd.

3. Kennis

- mbo+/hbo werk - en denkniveau.
- kennis van geautomatiseerde systemen.
- kennis van logistieke planningstechnieken en -processen.

4. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- stressbestendigheid
- nauwkeurigheid
- analytisch vermogen

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV

CV14

Functie: assistent productmanager

Functiegroep: 55

Datum: 10 maart 2016

Opgesteld door: Human Capital Group / CCV

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het ontwikkelen, beheren en afnemen van producten, waaronder theorie- en praktijkexamens en certificeringen. De producten zijn zowel wettelijk als op verzoek van sociale partners in de sector Transport en Logistiek.
- b. Doel van het deelproces: Het beheren van producten binnen de divisie.
- c. Doel van de functie: Het leveren van een bijdrage aan de producten in de vorm van monitoring, planvorming, uitvoering, bijstelling en evaluatie van alle aspecten van de verschillende producten.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager diensten en producten en ontvangt functionele aanwijzingen van de (senior) productmanager.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Samenstellen en inzetten examenvarianten.

- is verantwoordelijk voor het samenstellen van examenvarianten binnen de gestelde kaders.
- brengt examenvarianten in productie en neemt vervallen examenvarianten uit productie.

Resultaat: Examenvarianten samengesteld en in productie gebracht en een bijdrage geleverd aan ontwikkeling van de validiteit en betrouwbaarheid van producten.

Stuurt het proces rond de ontwikkeling van nieuwe examenopgaven.

- ontwikkelt examenopgaven in overleg met de (senior) productmanager; doet hiertoe voorstellen voor verdere ontwikkeling/aanpassing van opgaven.
- bewaakt de voortgang, planning en kwaliteit van de aanlevering van examenopgaven door externen, conform geldende afspraken en richtlijnen.
- beoordeelt examenopgaven op onderwijs- en taalkundig niveau en voert waar nodig aanpassingen door.
- coördineert het proces om te komen tot goedgekeurde examenopgaven.

Resultaat: Nieuwe examenopgaven ontwikkeld zodat het in het jaarplan vermelde aantal examenvarianten kan worden samengesteld.

Beheert en onderhoudt de databank.

- bepaalt welke examenopgaven ontwikkeld moeten worden in overleg met de (senior) productmanager.
- analyseert en interpreteert data t.b.v. van de validatie van examenproducten.
- verwerkt alle aanvullingen, aanpassingen en overige werkzaamheden in de databank.

Resultaat: Een actuele en voldoende gevulde databank.

Beheer en onderhoud van relevante documenten.

- doet voorstellen die leiden tot verbetering van relevante documenten.

Resultaat: Bijdrage geleverd aan actuele en kwalitatieve documenten.

Werkprocessen verbeteren.

- signaleert mogelijkheden voor een verdere professionalisering met betrekking tot de productontwikkeling.
- doet verbetervoorstellen.

Resultaat: Voorstellen zijn gedaan om de werkwijze met betrekking tot de productontwikkeling te optimaliseren.

Administratieve werkzaamheden verrichten.

- ontwikkelt formulieren en ander examenmateriaal ten behoeve van praktijkexamens.
- levert managementinformatie over de betreffende (examen)producten.
- plant en organiseert vergaderingen en bijeenkomsten.

Resultaat: Administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat gewenste ondersteuning is geboden.

4. Kennis

- hbo werk - en denkniveau.
- goede beheersing van de Nederlandse taal.
- kennis van toetsontwikkeling.
- kennis van administratieve procedures en geautomatiseerde systemen.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- analytisch vermogen
- zelfstandigheid
- nauwkeurig
- overtuigingskracht

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV

CV24

Functie: medewerker team administratie

Functiegroep: 50

Datum: 11 april 2013

Opgesteld door: CCV

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het ontwikkelen en afnemen van theorie- en praktijkexamens voor professionele bestuurders (beroepschauffeurs, schippers, logistiek medewerkers, ondernemers in het transport en piloten). alsook het certificeren van en houden van toezicht op de verplichte nascholing van beroepschauffeurs.
- b. Doel van het deelproces: Het administratief verwerken van activiteiten inzake examens, toezicht op opleidingen, RIS en het afgeven van diploma's, certificaten en vaarbevoegdheid voor de beroepsvaart.
- c. Doel van de functie: Het administratieve proces voor de activiteiten van het deelproces afhandelen.

2. Plaats in de organisatie

De medewerker team administratie ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager examenadministratie.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Administratieve verwerkingen verrichten ten behoeve van examens en RIS

- verwerkt aanmeldingen voor ondernemersexamens, toelatingsbewijzen voor luchtvaartexamens en RIS in het daartoe bestemde geautomatiseerde systeem.
- verstrekt toelatingsbewijzen en theorie-verklaringen voor luchtvaartexamens
- verstrekt vrijstellingen voor binnenvaart en ondernemersexamens
- maakt de bescheiden die betrekking hebben op het examen of RIS gereed en verzendt deze naar de belanghebbenden.
- verwerkt examenresultaten of RIS-gegevens in de daarvoor bestemde systemen en zorgt daar waar van toepassing voor (digitale) aanlevering aan kandidaten/opleiders.
- verwerkt de ontvangst en het boeken van diverse examengelden of RIS bijdragen in het daartoe bestemde systeem.
- controleert de juistheid van facturen, restituties en/ of annuleringsverzoeken.

Resultaat: Administratieve werkzaamheden voor examens en RIS verricht zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn verwerkt en opgenomen in de daartoe bestemde systemen en belanghebbenden tijdig zijn geïnformeerd.

Correcties op examenresultaten toepassen

- behandelt verzoeken tot herziening resultaat theorie-examens luchtvaart
- biedt de mogelijkheid dat kandidaten hun examenresultaten mogen inzien
- plant de inzage van examenresultaten
- begeleidt kandidaten tijdens de inzage van hun examens
- controleert de verwerking van PDA-uitslagen
- past correcties op uitslagen toe
- past correcties op schriftelijke examens (open vragen) toe

Resultaat: examenresultaten zijn correct verwerkt

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV
Functie: medewerker team administratie
Functiegroep: 50
Datum: 11 april 2013
Opgesteld door: CCV

CV24

Administratieve verwerking van het toezicht

- draagt zorg voor de administratieve verwerking van uitgevoerde steekproeven
- verzorgt de correspondentie naar aanleiding van de steekproeven
- verzorgt informatie over sancties aan andere afdelingen (certificeringen, FenC)
- verzorgt achteraf de opvoer van registraties nascholing op basis van aangeleverde bewijzen
- verzorgt rapportages over de uitgevoerde toezichtactiviteiten
- verstrekt op verzoek van personen deelcertificaten nascholing (ten behoeve van registratie in het buitenland)
- verwerkt buitenlandse verklaringen van in ander EU lidstaat gevolgde nascholing

Resultaat: Administratieve werkzaamheden voor toezichtactiviteiten verricht zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn verwerkt en opgenomen in de daartoe bestemde systemen en belanghebbenden tijdig zijn geïnformeerd.

Verzorgt de afgifte van diploma's/certificaten en informeert ketenpartners

- draagt zorg voor afgifte vaardocumenten
- opvoeren buitenlandse ADR- en Veiligheidscertificaten
- verzorgt informatie aan relevante ketenpartners (RDW/KIWA/NIWO) en handhaving (KLPD, politie)
- beoordeelt vaartijd ten behoeve van mondeling examen navigatie 1
- beoordeling aangeleverde documenten en resultaten ten behoeve van de verstrekking van vaardocument
- draagt zorg voor afgifte vaardocumenten
- verzorgt de afgifte van (duplicaat) diploma's/certificaten, indien van toepassing op basis van cijferlijsten en/of buitenlandse verklaringen

Resultaat: diploma's en certificaten afgegeven aan belanghebbenden en ketenpartners voorzien van de noodzakelijke informatie.

Bewaking termijnen

- bewaakt looptijd van diploma's / certificaten inclusief code 95
- stuurt herinneringen naar de betrokkene indien de looptijd verstrijkt

Resultaat: noodzakelijke acties afgerond binnen de geldigheidsduur van diploma's en certificaten.

Informatie beschikbaar stellen

- verstrekt, telefonisch of schriftelijk, standaard (procedurele) informatie aan belanghebbenden (onder andere over kandidaten, financiën en examens)
- verzorgt de informatievoorziening aan nieuw ingeschreven opleidingsinstituten
- houdt ontwikkelingen bij met betrekking tot de te verlenen informatie en verzorgt het aanleveren van relevante informatie voor de website.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat voor de belanghebbenden tijdig actuele, complete en correcte informatie beschikbaar en toegankelijk is.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV

CV24

Functie: medewerker team administratie

Functiegroep: 50

Datum: 11 april 2013

Opgesteld door: CCV

Werkprocessen mede optimaliseren

- signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures en doet hiervoor voorstellen aan de leidinggevende.
- test (nieuwe) programmatuur ten behoeve van de werkzaamheden op de afdeling.

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

4. Kennis

- mbo – werk– en denkniveau.
- kennis van relevante administratieve procedures en werkwijzen.
- kennis van de toegepaste geautomatiseerde systemen.
- kennis van de producten en diensten van CCV

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- communicatieve vaardigheden

Divisie: CCV
Functie: planner
Functiegroep: 50
Datum: 11 april 2013
Opgesteld door: CCV

CV26

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het ontwikkelen en afnemen van theorie- en praktijkexamens voor professionele bestuurders (beroepschauffeurs, schippers, logistiek medewerkers, ondernemers in het transport en piloten). alsook het certificeren van en houden van toezicht op de verplichte nascholing van beroepschauffeurs.
- b. Doel van het deelproces: Het in termen van gelijkmatige reserveringstermijnen, klantgerichtheid en efficiëntie, optimaal laten verlopen van planningsprocessen voor alle soorten van beroepsexamens en toezichtactiviteiten binnen CCV.
- c. Doel van de functie: Het beschikbaar maken van examencapaciteit en inzetten van examinatoren in relatie tot de marktvraag inclusief het administratief afhandelen van examens, alsook het plannen en monitoren van toezichtactiviteiten.

2. Plaats in de organisatie

De planner ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager examenadministratie

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Examencapaciteit plannen en bewaken

- stelt zich op de hoogte van de dagelijks benodigde en beschikbare examencapaciteit op basis van (actuele) vraag en aanbod.
- draagt op basis hiervan zorg voor een sluitende planning op basis waarvan locaties, kandidaten en examinatoren ingezet en bevestigd kunnen worden.
- past waar nodig de planning aan op basis van eventuele nagekomen (last-minute) wijzigingen (bijvoorbeeld speciale verzoeken van opleiders, verzoek om maatwerkplanningen etc.) en stelt belanghebbenden hiervan op de hoogte.
- zet capaciteit bij, wanneer de gewenste reserveringstermijn wordt overschreden, conform hiertoe geldende richtlijnen en procedures
- beslist zelfstandig over vervanging van verzuimende examinatoren. Verzorgt op aanvraag van opleidingsinstituten examens op locatie van het opleidingsinstituut.
- signaleert knelpunten met betrekking tot de examenplanning aan de leidinggevende/ senior planner en doet op basis hiervan een voorstel voor verbetering.

Resultaat: Examencapaciteit gepland en bewaakt, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig opgesteld en waar nodig aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd en de bezettingsgraad volgens de norm van de reserveringstermijnen is.

Toezichtactiviteiten monitoren en plannen

- monitoring van de activiteiten waarop toezicht moet worden gehouden
- plannen van de steekproeven, rekening houdend met kpi's per productsoort, opgelegde sancties, nieuwe opleidingsinstituten, verdeling in de week (overdag, avond, zaterdag)
- zet capaciteit in teneinde toezicht adequaat uit te kunnen voeren

Resultaat: toezichtcapaciteit gepland en bewaakt, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig opgesteld en waar nodig aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd en de kpi's gerealiseerd worden.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: CCV
Functie: planner
Functiegroep: 50
Datum: 11 april 2013
Opgesteld door: CCV

CV26

Plannen van praktijkbegeleiding en opleidingen

- plant de praktijkbegeleiding, in overleg met de examenmanager, rekening houdend met de jaarlijkse cyclus alsook de vijfjaarlijkse kwaliteitsborging,
- signaleert tijdig indien de praktijkbegeleiding of kwaliteitsborging mogelijk niet volledig kan worden uitgevoerd
- plant voortgangs- en jaargesprekken.

Resultaat: diverse activiteiten tijdig gepland

Maatwerk en last minute verzoeken verwerken

- beoordeelt speciale verzoeken van onder andere opleiders rond hun inzet en verwerkt deze (waar mogelijk) in de (reeds vervaardigde) planning.
- zet maatwerkroosters in ten behoeve van specifieke verzoeken en lost acute problemen op die zich ten gevolge hiervan voordoen.

Resultaat: Verzoeken verwerkt, zodanig dat dit naar tevredenheid is van de in- en externe klant is gebeurd en de continuïteit gewaarborgd blijft.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- legt (wijzigingen in) gegevens vast in de systemen, bijvoorbeeld specialisaties, fixaties, ziekte, verlof, opleiding en beschikbaarheid
- genereert roosters en overzichten gerelateerd aan de planning en verzendt deze naar belanghebbenden
- verwerkt verlof in de betreffende systemen
- registreert de uitgevoerde kwaliteitsbegeleiding

Resultaat: Administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat sprake is van correcte en tijdige verwerking van gegevens in de systemen en adequate aanlevering van informatie.

4. Kennis

- mbo+ – werk– en denkniveau.
- kennis van geautomatiseerde systemen.
- kennis van logistieke planningstechnieken en -processen.
- kennis van de producten en diensten van CCV

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- stressbestendigheid
- nauwkeurigheid
- plannen

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Finance & control

CF05

Functie: medewerker financiële administratie

Functiegroep: 45

Datum: 28 september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden en ontwikkelen van het financieel beleid en de planning- en controlcyclus van het CBR. Het ondersteunen van de divisies en stafafdelingen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op hun behoeften. Het voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het facilitair beleid, afgestemd op de behoeften van de divisies en stafafdelingen.
- b. Doel van het deelproces: Het organiseren en doen uitvoeren van administratieve processen die er toe leiden dat de financiële en rijkschooladministratie voldoen aan de inrichtings- en interne controle-eisen, wettelijke voorschriften en bepalingen.
- c. Doel van de functie: Het verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten behoeve van diverse administraties.

2. Plaats in de organisatie

- a. De medewerker financiële administratie ontvangt hiërarchisch leiding van de Teammanager financiële administratie.
- b. De medewerker financiële administratie geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Werkzaamheden ten aanzien van de crediteurenadministratie verrichten

- ontvangt facturen, reisdeclaraties en overige betalingsopdrachten en controleert deze en corrigeert indien nodig.
- codeert de facturen en verwerkt deze in het geautomatiseerde systeem.
- zorgt voor de circulatie (ten behoeve van fiatting van de betaling) van de facturen binnen de organisatie.
- selecteert facturen op vervaldatum en verwerkt betalingsopdrachten.
- toetst de betaling aan regels, procedures, voorschriften, aangegane verplichtingen, verrekenstukken, voorschotten, parafen, dubbele betalingen en dergelijke. neemt bij onduidelijkheden contact op met betrokkenen.
- legt de betalingsopdrachten ter ondertekening voor aan de leidinggevende en zorgt vervolgens voor de daadwerkelijke betaling.
- archiveert declaraties en facturen; sorteert declaraties ten behoeve van de administratieve verwerking, verslaglegging en voortgangscontrole en verstrekt hierover informatie aan derden.

Resultaat: Werkzaamheden verricht, zodanig dat sprake is van een correct gevoerde crediteurenadministratie waarbinnen facturen, declaraties en opdrachten verwerkt en betaald zijn binnen de gestelde termijnen, richtlijnen en procedures.

Werkzaamheden ten aanzien van de grootboekadministratie verrichten

- codeert en verwerkt alle boekingen en voert deze in, in het daartoe bestemde systeem; controleert aan de hand van de output of de invoerdocumenten juist zijn verwerkt en brengt zonodig correcties aan.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Finance & control

CF05

Functie: medewerker financiële administratie

Functiegroep: 45

Datum: 28 september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

- verzorgt de afstemming tussen het grootboek en de derden-rekeningen, waarop voorschotten, schulden, reiskosten en door de computer geweigerde boekingen voorkomen; draagt bij de definitieve afrekening, respectievelijk na het opsporen van de oorzaak voor de weigering van de boeking, zorg voor periodieke overboekingen naar derden-rekeningen.
- controleert de kasstaten en de dagafschriften van bank en giro, bewaakt de lopende opdracht-rekeningen en controleert de eindsaldi van de debiteuren- en crediteurenadministratie met het grootboek.

Resultaat: Werkzaamheden ten aanzien van de grootboekadministratie verricht, zodanig dat deze sluitend en correct is.

4. Kennis en ervaring

- mbo werk- en denkniveau
- kennis van en inzicht in de procedures ten aanzien van de financiële administratie.
- kennis van de in gebruik zijnde geautomatiseerde systemen.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- communicatieve vaardigheden
- accuratesse
- stressbestendigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Staf: Finance & control

CF06

Functie: medewerker salarisadministratie

Functiegroep: 45

Datum: 28 september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden en ontwikkelen van het financieel beleid en de planning- en controlcyclus van het CBR. Het ondersteunen van de divisies en stafafdelingen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op hun behoeften. Het voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het facilitair beleid, afgestemd op de behoeften van de divisies en stafafdelingen.
- b. Doel van de functie: Het mede verzorgen van (onderdelen van) de salarisadministratie.

2. Plaats in de organisatie

- a. De medewerker salarisadministratie ontvangt hiërarchische leiding van de teammanager salarisadministratie
- b. De medewerker salarisadministratie geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Werkzaamheden ten behoeve van de salarisadministratie mede verrichten

- ontvangt en/of verzamelt en registreert informatie over mutaties in betalingen van salarissen, inhoudingen, premies en belastingen, declaraties, onkostenvergoedingen; onderhoudt hiertoe contacten met de relevante afdelingen, waaronder P&O.
- houdt termijnen en (persoonlijke en fiscale) omstandigheden voor vergoedingen bij; verwerkt de reiskostenadministratie..
- verzorgt op verzoek bruto-netto berekeningen en verstrekt informatie/ verklaringen aan medewerkers.
- stelt betalingsopdrachten op voor de betaling van de nettosalarisbedragen voor afdracht loonbelasting en sociale premies en draagt zorg voor de journalisering.
- maakt salarisstroken gereed voor verzending en voegt eventueel andere bescheiden bij.
- verzorgt boekingen van de salarisverwerking in het grootboek.
- verricht uit de functie voortvloeiende archiefwerkzaamheden.
- signaleert knelpunten in de werkuitvoering, denkt mee en legt deze voor aan de teammanager salarisadministratie.
- stelt de pensioengrondslag vast en draagt zorg voor de juiste aanlevering van relevante gegevens naar ADP en stemt dit af met de pensioendesk.
- beantwoorden van vragen van zowel medewerkers als managers.
- is verantwoordelijk voor het onderhouden van het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur met betrekking tot wet en regelgeving.
- verzorgt controles op loonaangiften en het verwerken van nagekomen mutaties.

Resultaat: Werkzaamheden mede verricht, zodanig dat de salarisadministratie adequaat, correct en tijdig is gevoerd.

4. Kennis en ervaring

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van salarisadministratie en relevante richtlijnen en wet- en regelgeving hieromtrent.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Staf: Finance & control

CF06

Functie: medewerker salarisadministratie

Functiegroep: 45

Datum: 28 september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

- kennis van sociale verzekeringen, loonbelasting, pensioenberekeningen, arbeidsvoorwaardelijke toepassingen, et cetera.
- kennis van toepassing van relevante automatiseringspakketten.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- accuratesse
- integriteit
- cijfermatig inzicht
- communicatieve vaardigheden
- planmatig

Afdeling: Finance & control

CF18

Functie: senior medewerker financiële administratie

Functiegroep: 55

Datum: 1 november 2010

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden en ontwikkelen van het financieel beleid en de planning- en controlcyclus van het CBR. Het ondersteunen van de hoofdprocessen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op de behoeften van de hoofdproces. Het voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het facilitair beleid, afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen.
- b. Doel van het deelproces: Het organiseren en doen uitvoeren van administratieve processen die er toe leiden dat de financiële en rijschooladministratie voldoen aan de inrichtings- en interne controle-eisen, wettelijke voorschriften en bepalingen.
- c. Doel van de functie: Het verrichten van financieel administratieve werkzaamheden ten behoeve van diverse administraties.

2. Plaats in de organisatie

De senior medewerker financiële administratie ontvangt hiërarchisch leiding teammanager administratie.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Werkzaamheden ten aanzien van de crediteurenadministratie verrichten

- ontvangt facturen, reisdeclaraties en overige betalingsopdrachten en controleert deze en corrigeert indien nodig.
- codeert de facturen en verwerkt deze in het geautomatiseerde systeem.
- zorgt voor de circulatie (ten behoeve van fiatting van de betaling) van de facturen binnen de organisatie.
- selecteert facturen op vervaldatum en verwerkt betalingsopdrachten.
- toetst de betaling aan regels, procedures, voorschriften, aangegane verplichtingen, verrekenstukken, voorschotten, parafen, dubbele betalingen en dergelijke. neemt bij onduidelijkheden contact op met betrokkenen.
- legt de betalingsopdrachten ter ondertekening voor aan de leidinggevende en zorgt vervolgens voor de daadwerkelijke betaling.
- archiveert declaraties en facturen; sorteert declaraties ten behoeve van de administratieve verwerking, verslaglegging en voortgangscontrole en verstrekt hierover informatie aan derden.

Resultaat: Werkzaamheden verricht, zodanig dat sprake is van een correct gevoerde crediteurenadministratie waarbinnen facturen, declaraties en opdrachten verwerkt en betaald zijn binnen de gestelde termijnen, richtlijnen en procedures.

Boekhoudkundige werkzaamheden verrichten

- codeert en verwerkt alle boekingen en voert deze in, in het daartoe bestemde systeem; controleert aan de hand van de output of de invoerdocumenten juist zijn verwerkt en brengt zonodig correcties aan.
- verzorgt de afstemming tussen het grootboek en de derden-rekeningen, waarop voorschotten, schulden, reiskosten en door de computer geweigerde boekingen voorkomen; draagt bij de

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Finance & control

CF18

Functie: senior medewerker financiële administratie

Functiegroep: 55

Datum: 1 november 2010

Opgesteld door: Human Capital Group

definitieve afrekening, respectievelijk na het opsporen van de oorzaak voor de weigering van de boeking, zorg voor periodieke overboekingen naar derden-rekeningen.

- controleert de kasstaten en de dagafschriften van bank en giro, bewaakt de lopende opdracht-rekeningen en controleert de eindsaldi van de debiteuren- en crediteurenadministratie met het grootboek.
- legt de duurzame productiemiddelen vast in de vaste activa- module en genereert de maandelijkse afschrijvingen.
- verwerkt de omzetten.

Resultaat: Boekhoudkundige werkzaamheden verricht, zodanig dat deze sluitend en correct is.

Administratie controleren

- controleert de administratie (zoals grootboek, doorbelasting aan en tussen regio's, aansluiting tussen diverse rekeningen).
- controleert de juistheid en volledigheid van boekingen binnen de financiële- en rijschooladministratie en voert correcties door.
- voert de liquiditeitscontroles uit, signaleert afwijkingen en draagt mede zorg voor verbetering van de positie.
- verricht uitvoerende administratieve werkzaamheden zoals vermeld in de functiebeschrijving van medewerker rijschooladministratie.

Resultaat: Administratie gecontroleerd, zodanig dat deze tijdig, correct en conform richtlijnen is gevoerd en overzichten en rapporten tijdig en correct zijn opgesteld.

Informatie beschikbaar stellen

- verzamelt gegevens voor het (mede) opstellen van diverse (financiële) overzichten en maakt (mede) periodieke rapportages en ad hoc (financiële) analyses ten behoeve van het hoofdkantoor.
- verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de financiële-/ rijschooladministratie aan de procescontroller en het management (intern) en overige belanghebbenden (in- en extern).
- onderhoudt werkcontacten met de procescontroller ten aanzien van de financiële verslaglegging.
- draagt mede zorg voor de periodieke btw-aangifte.

Resultaat: Informatie beschikbaar gesteld, zodanig dat belanghebbenden tijdig over actuele en volledige informatie beschikken.

Waardeartikelen beheren en verkopen

- verwerkt bestellingen van waardeartikelen voor de divisie Theorie, gemeenten en rijscholen/opleidingsinstituten.
- registreert en controleert de voorraad waardeartikelen.

Resultaat: Waardeartikelen beheerd en verkocht, zodanig dat er voldoende voorraad is om aan de vraag te voldoen, de voorraadadministratie actueel is en dat kopers tijdig de bestelling ontvangen hebben.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Finance & control

CF18

Functie: senior medewerker financiële administratie

Functiegroep: 55

Datum: 1 november 2010

Opgesteld door: Human Capital Group

Werkprocessen verbeteren

- bewaakt (werk)procedures/ instructies en richtlijnen met betrekking tot de financiële- en rijschooladministratie.
- signaleert knelpunten in werkprocessen aan de teamleider administratie en manager c&f en doet voorstellen voor verbetering: voert voorstellen na goedkeuring mede uit.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat zij passen bij de gestelde doelen en deze op efficiënte en effectieve wijze worden bereikt.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau
- kennis van en inzicht in de procedures en processen ten aanzien van de financiële- en rijschooladministratie.
- kennis van relevante wet- en regelgeving.
- kennis van de in gebruik zijnde geautomatiseerde systemen

5. Competenties

- samenwerken
- klantgerichtheid
- initiatief
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- accuratesse
- stressbestendigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Human Resources

HR02

Functie: medewerker HR services

Functiegroep: 50

Datum: september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: de afdeling HR verleent ondersteuning aan de leidinggevenden en medewerkers bij personele vraagstukken en arbo-vraagstukken, beheert de personeelsdossiers, vervaardigt standaard management informatie, concipieert (nieuwe) regelingen en procedures en zorgt voor implementatie, levert een bijdrage aan veranderingsprocessen dan wel aan procesbegeleiding en ontwikkelt en implementeert HRM-gebied.
- b. Doel van de functie: Het voeren van de personeelsadministratie en het onderhouden van de personeelsdossiers.

2. Plaats in de organisatie

De medewerker HR services ontvangt hiërarchisch leiding van de manager HR.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

HR services verrichten

- stelt arbeidsovereenkomsten en andere arbeidsvoorwaardelijke correspondentie op aan de hand van aangeleverde informatie en checklijsten.
- verwerkt mutaties en gegevens en ziet toe op de verwerking hiervan in het personeelsinformatiesysteem en de archivering hiervan in de personeelsdossiers; verzamelt waar nodig ontbrekende informatie en past onjuistheden aan.
- signaleert het einde van de looptijd van arbeidsovereenkomsten, proeftijd en dergelijke naar leidinggevende.
- houdt de personeelsdossiers actueel en compleet.
- verzorgt de administratie met betrekking tot verzuim, arbeidsongeschiktheid, opleidingen in de hiertoe bestemde geautomatiseerde systemen.

Resultaat: HR services verricht, zodanig dat arbeidsovereenkomsten tijdig en accuraat zijn opgesteld, mutaties zijn doorgevoerd, personeelsdossiers en -archief volledig en correct zijn en de diverse administraties zijn bijgehouden.

Informatie verstrekken

- fungeert als eerste aanspreekpunt voor medewerkers en leidinggevenden om reguliere vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken met betrekking tot HR procedures, regelingen en CAO aangelegenheden; verwijst eventueel door naar hr business partners.
- levert een bijdrage aan het onderhouden van het intranet laat hiertoe nieuwe informatie plaatsen (artikelen, links naar documenten et cetera).

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat vragen van medewerkers en leidinggevenden met betrekking tot HR aangelegenheden adequaat zijn afgehandeld en (nieuwe) content voor Intranet tijdig is geplaatst.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Human Resources

HR02

Functie: medewerker HR services

Functiegroep: 50

Datum: september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

4. Kennis

- mbo-diploma: afgeronde opleiding medewerker personeelszaken is een pre.
- ervaring met personeelsinformatiesystemen.
- relevante werkervaring op het gebied van personeelsadministratie.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- nauwkeurigheid
- communicatieve vaardigheden
- plannen & organiseren van eigen werk

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Juridische zaken

JZ04

Functie: Medewerker meldpunt klachten

Functiegroep: 50

Datum: 15 april 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

Het verrichten van administratieve werkzaamheden in het klachtafhandelingsproces, zowel bij rechtstreeks ontvangen klachten als bij zaken via de Nationale ombudsman.

2. Plaats in de organisatie

De medewerker meldpunt klachten ontvangt leiding van de manager Juridische zaken.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Taken gericht op het regulier klachtproces

- ontvangen e-mails beoordelen op klacht/vraag/bezwaar en de daaropvolgende acties ondernemen.
- het registreren van ontvangen en afgehandelde klachten in het digitale klachtensysteem.
- ontvangen klachten doorverdelen aan de afdelingen of divisies waarop deze betrekking hebben.
- de concept klachtafhandelingsbrieven voorleggen aan de secretaris van de klachtencommissie, eventuele aanpassingen verwerken.
- het verzenden en registreren van de ondertekende klachtafhandelingsbrieven.
- zorgdragen voor en bewaken van restitutie aan klager naar aanleiding van klachtafhandeling.

Resultaat: Accurate en tijdige klachtenregistratie en klachtafhandeling.

Taken gericht op het klachtproces via de Nationale ombudsman

- registratie bijhouden van ontvangen en afgehandelde zaken van de Nationale ombudsman (vragen, doorzendklachten, (klacht)interventies, onderzoeken).
- ontvangen zaken van de Nationale Ombudsman na beoordeling doorverdelen aan de afdelingen of divisies waarop deze betrekking hebben.
- zorgdragen voor een correcte, inhoudelijke reactie aan de Ombudsman binnen de gestelde termijnen.

Resultaat: Accurate en tijdige tijdregistratie en behandeling van Ombudsman zaken.

Algemene taken m.b.t. regulier klachtproces en Nationale Ombudsman klachtproces

- fungeert als zelfstandig aanspreekpunt voor de Nationale Ombudsman en voor de medewerkers op basis van vakkundigheid als administratieve vraagbaak.

Resultaat: Informatie verstrekken, zodanig dat vragen van de Nationale Ombudsman en de medewerkers adequaat worden afgehandeld.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau
- kennis van relevante wet- en regelgeving/juridische basiskennis
- kennis van toepassing van relevante automatiseringsprocessen

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Juridische zaken

JZ04

Functie: Medewerker meldpunt klachten

Functiegroep: 50

Datum: 15 april 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- oplossingsgericht
- besluitvaardigheid
- verantwoordelijkheid
- nauwkeurig
- stressbestendig
- onafhankelijk denken
- goede communicatieve en contactuele eigenschappen;
- empathie, integriteit en het bezitten van een organisatiebrede blik behoren tot belangrijke vaardigheden.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Juridische zaken

JZ05

Functie: senior medewerker meldpunt klachten

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2013

Opgesteld door:

1. Doel van de functie

- Het coördineren van het administratieve klachtafhandelingsproces, zowel bij rechtstreeks ontvangen klachten als bij zaken via de Nationale Ombudsman.
- Het aanleveren van (divisiegerelateerde) managementinformatie met betrekking tot de klachtenprocedure en het proactief adviseren van de secretaris van de klachtencommissie over mogelijkheden om het klachtproces te verbeteren. De medewerker stelt in overleg met de secretaris de (werk)procedures/instructies en richtlijnen met betrekking tot het klachtproces op en communiceert deze aan de medewerkers in het proces. Daarnaast genereert de medewerker data uit het klantbestand voor het klanttevredenheidsonderzoek (klachten) en vindt er administratieve ondersteuning plaats van de secretaris van de klachtencommissie.

2. Plaats in de organisatie

De senior medewerker meldpunt klachten ontvangt leiding van de manager Juridische zaken.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Voortgangsbewaking

- heeft een adviserende rol en neemt zelfstandig inhoudelijke beslissingen m.b.t de administratieve afhandeling en voortgang van het klachtproces.
- is verantwoordelijk voor de continue voortgang, registratie en verwerking van het klachtproces en Nationale Ombudsman zaken door middel van constante bezetting van het meldpunt.

Resultaat: klachtprocedures tijdig afgehandeld.

Rapportages opstellen

- maandelijks genereren van managementinformatie, regulier en op verzoek van directie en/of management t.b. interne en externe verspreiding.
- eenmaal per kwartaal genereren data uit het klantbestand voor klanttevredenheidsonderzoek (klachten)

Resultaat: rapportages correct en tijdig opgeleverd.

Klachtproces optimaliseren

- signaleert knelpunten in het klachtproces bij de secretaris, doet voorstellen ter verbetering en ondersteunt bij implementatie
- proactief bijdragen aan de ontwikkeling en verbetering van het klachtproces en het digitale klachtensysteem en uitzetten van verzoeken hiertoe bij ict
- opstellen en onderhouden van (werk)procedures/instructies en richtlijnen met betrekking tot het klachtproces

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

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Juridische zaken

JZ05

Functie: senior medewerker meldpunt klachten

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2013

Opgesteld door:

Taken gericht op het regulier klachtproces

- ontvangen e-mails beoordelen op klacht/vraag/bezwaar en de daaropvolgende acties ondernemen.
- het registreren van ontvangen en afgehandelde klachten in het digitale klachtensysteem.
- ontvangen klachten doorverdelen aan de afdelingen of divisies waarop deze betrekking hebben.
- de concept klachtafhandelingsbrieven voorleggen aan de secretaris van de klachtencommissie, eventuele aanpassingen verwerken.
- het verzenden en registreren van de ondertekende klachtafhandelingsbrieven.
- zorgdragen voor en bewaken van restitutie aan klager naar aanleiding van klachtafhandeling.

Resultaat: Accurate en tijdige klachtenregistratie en klachtafhandeling.

Taken gericht op het klachtproces via de Nationale ombudsman

- registratie bijhouden van ontvangen en afgehandelde zaken van de Nationale ombudsman (vragen, doorzendklachten, (klacht)interventies, onderzoeken).
- ontvangen zaken van de Nationale Ombudsman na beoordeling doorverdelen aan de afdelingen of divisies waarop deze betrekking hebben .
- zorgdragen voor een correcte, inhoudelijke reactie aan de Ombudsman binnen de gestelde termijnen.

Resultaat: Accurate en tijdige tijdregistratie en behandeling van Ombudsman zaken.

Algemene taken m.b.t. regulier klachtproces en Nationale Ombudsman klachtproces

- fungeert als zelfstandig aanspreekpunt voor de Nationale Ombudsman en voor de medewerkers op basis van vakkundigheid als administratieve vraagbaak.

Resultaat: Informatie verstrekken, zodanig dat vragen van de Nationale Ombudsman en de medewerkers adequaat worden afgehandeld.

Overig

- onderhouden en actualiseren van de intranetpagina (klachten)
- voorraadbeheer klachtkaarten
- administratieve ondersteuning van de secretaris bij organiseren van bijeenkomsten en coaching on the job van klachtbehandelaars.
- bijwonen telefonische hoorzittingen, indien deze worden verricht door de secretaris van de klachtencommissie, en maakt hiervan verslag

4. Kennis en vaardigheden

- hbo werk- en denkniveau
- kennis van relevante wet- en regelgeving/juridische basiskennis
- kennis van toepassing van relevante automatiseringsprocessen
- goede communicatieve en contactuele eigenschappen;

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Juridische zaken

JZ05

Functie: senior medewerker meldpunt klachten

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2013

Opgesteld door:

- empathie, integriteit en het bezitten van een organisatiebrede blik behoren tot belangrijke vaardigheden.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- oplossingsgericht
- besluitvaardigheid
- verantwoordelijkheid
- nauwkeurig
- stressbestendig
- onafhankelijk denken
- integriteit.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG13

Functie: administratief medewerker vorderingen

Functiegroep: 35

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beoordelen van rijgeschiktheid en rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van het deelproces: Het coördineren en behandelen van mededelingen van de politie en het (doen laten) nemen van besluiten en het (doen laten) uitvoeren en plannen van de betreffende maatregel.
- c. Doel van de functie: Het behandelen van mededelingen van de politie en het (doen laten) nemen van besluiten volgens de vastgestelde richtlijnen en procedures.

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchische leiding van de manager vorderingen en functionele en operationele leiding van de teamleider beoordeling.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Mededeling behandelen

- beoordeelt de mededeling van de politie op volledigheid.
- zendt onvolledige mededelingen terug naar de politie ter aanvulling; communiceert hierover.
- voert volledige mededelingen in door het aanmaken van een dossier voor de betreffende mededelingen.
- scant bijbehorende documenten voor het betreffende dossier.

Resultaat: Mededeling behandeld, zodanig dat deze tijdig, volledig en correct is omgezet naar een digitaal dossier.

(Standaard) besluiten (doen laten) nemen

- toetst de mededelingen op standaard criteria en verwerkt dit bij een standaard besluit volgens de richtlijnen tot een primair besluit tot het nemen van de betreffende maatregel.
- zet twijfelgevallen of geen standaard besluiten door naar de juridisch medewerkers of medisch adviseurs en geeft informatie hierover.
- bewaakt de voortgang van besluiten.
- verwerkt de medische en juridische motivering tot een besluit in het betreffende systeem en informeert de betrokkene via een standaardbrief.

Resultaat: (Standaard) besluiten genomen of laten nemen, zodanig dat het besluitproces tijdig plaatsvindt en de betrokkene tijdig en juist geïnformeerd is over het (standaard) besluit.

Dossiers onderhouden

- registreert en scant zonodig ontvangen post en voegt dit toe aan toe aan het dossier inclusief rijbewijzen en registratie in het CRB systeem.
- routeert inkomende post naar de betreffende afdelingen.
- verwerkt centraal de in- en uitgaande post (ten behoeve van de dossiers).
- verzorgt de ongeldigverklaring van het rijbewijs in het CRB-systeem.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG13

Functie: administratief medewerker vorderingen

Functiegroep: 35

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Dossiers onderhouden, zodanig dat binnenkomende en uitgaande post tijdig en accuraat is verwerkt en eventueel gescand in de juiste dossiers is bijgevoegd en dat de ongeldigverklaring van het rijbewijs correct en tijdig is verwerkt in het juiste systeem.

4. Kennis

- vmbo werk- en denkniveau.
- kennis van de betreffende systemen en applicaties.
- kennis van de relevante richtlijnen en procedures.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- zelfstandigheid
- verantwoordelijkheid
- nauwkeurigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG15

Functie: medewerker team uitvoering

Functiegroep: 45

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: het beoordelen van rijgeschiktheid en rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van het deelproces: het coördineren en behandelen van mededelingen van de politie en het (doen laten) nemen van besluiten en het (doen laten) uitvoeren en plannen van de betreffende maatregel.
- c. Doel van de functie: het (doen laten) uitvoeren en plannen van de betreffende maatregel.

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager team uitvoering.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Betaling bewaken

- beoordeelt verzoek om betalingsregeling volgens de richtlijnen.
- onderhoudt contact met de financiële administratie (F&C) ter controle van betaling.
- verklaart het rijbewijs ongeldig indien niet aan de betalingsverplichting is voldaan.
- handelt correspondentie en telefoonverkeer af omtrent betalingsregeling

Resultaat: Betaling is bewaakt, zodanig dat verzoeken om betalingsregeling tijdig en correct zijn beoordeeld, betalingen worden bewaakt en rijbewijzen tijdig en correct ongeldig worden verklaard daar waar niet binnen de overeengekomen betalingstermijn wordt voldaan.

Maatregelen en onderzoeken plannen

- stelt zich op de hoogte van benodigde en beschikbare capaciteit en/of gaat zonodig actief op zoek naar aanvullende capaciteit ten behoeve van uitvoering van de maatregel of het onderzoek.
- draagt op basis hiervan zorg voor een sluitende planning op basis van betrokkenen en externe capaciteit (bijv. instellingen voor verslavingszorg, keurend arts), zet externe capaciteit in en bevestigt de planning naar de belanghebbenden.
- past waar nodig de planning aan op basis van nagekomen wijzigingen (bijv. verhinderingen van de betrokkene) en stelt belanghebbenden hiervan op de hoogte.
- signaleert knelpunten met betrekking tot de beschikbare capaciteit en planning aan de leidinggevende en doet een voorstel tot verbetering.

Resultaat: Externe capaciteit optimaal ingezet, zodanig dat betrokkenen correct en tijdig ingepland zijn en wijzigingen waar nodig doorgevoerd zijn; belanghebbenden tijdig zijn geïnformeerd en de bezettingsgraad volgens de norm is.

Informatie verstrekken

- beantwoordt schriftelijke en telefonische vragen van betrokkenen en externe relaties.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat vragen en verzoeken correct en tijdig zijn beantwoord en afgehandeld.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG15

Functie: medewerker team uitvoering

Functiegroep: 45

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

Dossiers sluiten

- beoordeelt het resultaat van de uitgevoerde maatregel en/of het onderzoek (ongeldigverklaring/ rijgeschiktheid verklaring) en verwerkt dit administratief in het daarvoor bestemde systeem.
- informeert de betrokkene over het besluit omtrent behoud of ongeldigverklaring van het rijbewijs met de daarbij behorende motivering.
- verzorgt de ongeldigverklaring van het rijbewijs in het CRB systeem.

Resultaat: Dossiers gesloten, zodanig dat besluiten op rijgeschiktheid / rijvaardigheid tijdig en juist zijn genomen en gemotiveerd en aan de betrokkenen bekend gemaakt.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van de betreffende maatregelen.
- kennis van de betreffende systemen en applicaties.
- kennis van de relevante richtlijnen en procedures.
- kennis van de relevante ervaring in administratieve processen

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- communicatieve vaardigheden
- verantwoordelijkheid
- nauwkeurigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG19

Functie: administratief medewerker medisch

Functiegroep: 40

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van de deelprocessen:
 - medisch: het deelproces medisch is opgedeeld in 4 units: een unit specials, een unit rijtesten en drie units waarin zowel de inhoudelijke beoordeling als de administratieve verwerking van aanvragen is belegd. De laatste drie units staan elk onder leiding van een Unit Manager Medisch.
 - unit medisch: het administratief en inhoudelijke verwerken en beoordelen van medische verklaringen en het daarbij (doen laten) inschakelen van externe medische specialisten en het beoordelen van hun adviezen. Daarnaast het (doen laten) afnemen van rijtesten door deskundigen praktische rijgeschiktheid en het beoordelen van de uitkomsten daarvan en het nemen van besluiten met betrekking tot rijgeschiktheid.
- c. Doel van de functie: Het doen van enkelvoudige beoordelen en verwerking van Eigen verklaring (EV) aanvragen.

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchische leiding van de unitmanager medisch en ontvangt functionele aanwijzingen van de medisch adviseur.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Medisch dossier aanmaken

- scant de ontvangen EV's in de centrale scanstraat/scanner en registreert deze in het daarvoor bedoelde systeem.
- retourneert onvolledige dossiers ter aanvulling.
- maakt en controleert standaardbrieven naar betrokkenen en keurend artsen met betrekking tot aanvullende informatie, verwijzingen en besluiten.
- verwerkt aanvullende informatie, verwijzingen en besluiten in brieven naar betrokkene.
- scant aanvullingen met betrekking tot de aanvulling van de dossiers.

Resultaat: Medisch dossier aangemaakt, zodanig de EV tijdig en correct is omgezet naar een digitaal medisch dossier waarbij onvolledig bevonden EV's aangevuld of geretourneerd zijn.

Ondersteunende werkzaamheden verrichten

- controleert en verzendt uitgaande post van de unit.
- ondersteunt de medisch adviseurs op administratief gebied.

Resultaat: Ondersteunende werkzaamheden verricht, zodanig dat de leidinggevende/ Medisch Adviseurs zo min mogelijk belast worden.

4. Kennis

- vmbo werk- en denkniveau.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG19

Functie: administratief medewerker medisch

Functiegroep: 40

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

- kennis van de relevante (computer) systemen en scanapparatuur.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- zelfstandigheid
- verantwoordelijkheid
- nauwkeurigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG20

Functie: medisch assistent

Functiegroep: 55

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van de deelprocessen:
 - medisch: Het deelproces medisch is opgedeeld in meerdere units: een unit specials, een unit rijtesten en vijf units waarin zowel de inhoudelijke beoordeling als de administratieve verwerking van aanvragen is belegd. De laatste drie units staan elk onder leiding van een unitmanager medisch.
 - unit medisch: het administratief en inhoudelijke verwerken en beoordelen van medische verklaringen en het daarbij (doen laten) inschakelen van externe medische specialisten en het beoordelen van hun adviezen. Daarnaast het (doen laten) afnemen van rijtesten door deskundigen praktische rijgeschiktheid en het beoordelen van de uitkomsten daarvan en het nemen van besluiten met betrekking tot rijgeschiktheid.
- c. Doel van de functie: Het verwerken van EV (Eigen verklaringen) aanvragen die vallen binnen het protocol en afspraken met de medisch adviseur (die beperkt dan wel gemiddeld medisch/ inhoudelijke interpretatie behoeven) en het nemen van besluiten op rijgeschiktheid.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchische leiding van de unitmanager medisch en functionele leiding van de medisch adviseur.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Meervoudig beoordelen van EV's

- beoordeelt op meervoudige wijze de rijgeschiktheid volgens het vastgestelde protocol en de afspraken met de medisch adviseur.
- stuurt de overige EV's en twijfelgevallen ter beoordeling door naar de medisch adviseur.
- verwijst de betrokkene door naar een keurend arts.
- beoordeelt rapporten van externen op rijgeschiktheid.
- motiveert het besluit op rijgeschiktheid en informeert de betrokkene of laat dit doen met betrekking tot het besluit op rijgeschiktheid.

Resultaat: EV's zijn meervoudig beoordeeld, zodanig dat deze tijdig zijn omgezet in een beoordeling op rijgeschiktheid ofwel de betrokkene doorverwezen naar de juiste keurend arts zodat de overige EV's en twijfelgevallen tijdig zijn doorgestuurd naar de medisch adviseur.

Contacten onderhouden

- beantwoordt telefonisch (gerichte) vragen die niet door de helpdesk kunnen worden beantwoord.

Resultaat: Vragen zijn tijdig en correct afgehandeld en informatie uitwisseling heeft tijdig en correct plaatsgevonden.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG20

Functie: medisch assistent

Functiegroep: 55

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau
- kennis van de relevante administratieve processen.
- kennis van de gebruikte (computer) systemen
- kennis van relevante medische terminologie.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- nauwkeurigheid
- klantgerichtheid
- schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG24

Functie: administratief medewerker rijtesten

Functiegroep: 50

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van de deelprocessen:
 - medisch: het deelproces medisch is opgedeeld in meerdere units: een unit specials, een unit rijtesten en vijf units waarin zowel de inhoudelijke beoordeling als de administratieve verwerking van aanvragen is belegd. De laatste vijf units staan elk onder leiding van een unit manager medisch.
 - unit rijtesten: Het beoordelen van rijgeschiktheid en rijvaardigheid van particulieren en professionals, het nemen van besluiten en het opleggen van maatregelen alsmede het behandelen van bezwaar- en beroepszaken naar aanleiding van eerder genomen besluiten en/of opgelegde maatregelen.
- c. Doel van de functie: het plannen, voorbereiden en administratief afwikkelen van rijgeschiktheids- en rijvaardigheidstesten etc.

2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager rijtesten.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Planningswerkzaamheden verrichten

- stelt een planning op voor de rijtesten met betrekking tot data en locaties op basis van de beschikbare capaciteit in overleg met belanghebbenden en met behulp van de daarvoor bedoelde programma's.
- bewaakt de bezettingsgraad volgens de daarvoor opgestelde normen.
- bepaalt en controleert de benodigde capaciteit naar aanleiding van de (actuele) vraag en speelt in op het aanbod, rekening houdend met uitval en verhinderingen, past de planning hierop aan zodat de planning sluitend is en locaties en betrokkenen ingezet en bevestigd kunnen worden.
- bepaalt op basis van dossierinformatie en overleg welke technische en ondersteunende hulpmiddelen moeten worden ingezet.
- verzorgt de vervangingsdienst.
- voert mutaties door met betrekking tot de reeds vervaardigde planning en checkt de planning ten einde vast te kunnen stellen of aan iedere beschikbare deskundige praktische rijgeschiktheid het juiste rooster is toegekend.
- Beslist buiten reguliere werktijd zelfstandig over vervanging van ziek gemelde c.q. afwezige de deskundige praktische rijgeschiktheid

Resultaat: Planningswerkzaamheden verricht, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig is aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd, de bezettingsgraad volgens de norm is en deskundige praktische rijgeschiktheid evenredig worden uitgenodigd.

Informatie verstrekken

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG24

Functie: administratief medewerker rijtesten

Functiegroep: 50

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

- bestudeert de relevante onderdelen uit het dossier wat de deskundige praktische aanlevert.
- verzorgt klantspecifieke informatie in de correspondentie naar de klant.
- verstrekt desgewenst specifieke informatie en uitleg per telefoon aan de klant.
- selecteert bij detailvragen de juiste deskundigheid voor het oplossen van de vraag van de klant en legt het contact.

Resultaat: Informatie verstrekt, zodanig dat de klant tijdig de correcte informatie ontvangt met betrekking tot de rijtest, op klantvriendelijke wijze te woord wordt gestaan indien om meer uitleg gevraagd wordt en dat de klant tijdig in contact is gebracht met de deskundige daar waar specifiekere uitleg nodig is.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- maakt de bescheiden die betrekking hebben op de rijtest gereed en verzendt deze naar de belanghebbenden.
- controleert de juistheid van facturen en/of declaraties met betrekking tot rijtestlocaties, hotelboekingen en freelancers.

Resultaat: Administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn opgenomen in de daartoe bestemde systemen en belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van de relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- kennis van de relevante richtlijnen en procedures.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- plannen
- klantgerichtheid
- nauwkeurigheid
- communicatieve vaardigheden

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Rijgeschiktheid

RG42

Functie: medewerker gezondheidsverklaringen

Functiegroep: 55

Datum: 1 september 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beoordelen van rijgeschiktheid en rijvaardigheid van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van de afdeling: het inhoudelijk beoordelen van gezondheidsverklaringen en mededelingen.
- c. Doel van de functie: Het, binnen vastgestelde bevoegdheid (protocol), uitvoeren van alle werkzaamheden ten behoeve van de beoordeling van gezondheidsverklaringen.

2. Plaats in de organisatie

- a. De medewerker gezondheidsverklaringen ontvangt hiërarchisch leiding van de transitie manager.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Inhoudelijk verwerken van gezondheidsverklaringen

- Beoordelen van gezondheidsverklaringen met of zonder keuringsverslag en/of bijlagen, aanvullende vragenlijsten of rapporten van specialisten.
- Opvragen van informatie met behulp van vragenlijsten.
- Formuleren van besluiten omtrent de geschiktheid of verwijzingen DPR en/of medisch specialist.

Resultaat: Gezondheidsverklaringen zijn correct, tijdig en binnen vastgestelde bevoegdheid (protocol) afgehandeld.

Inhoudelijk voorbereiden van gezondheidsverklaringen

- Op aanvraag en onder supervisie van medisch adviseur, besluiten uitwerken, dossiers voorbereiden en ter goedkeuring voorleggen aan medisch adviseur.

Resultaat: Besluiten, buiten de vastgestelde bevoegdheid (protocol), zijn correct en tijdig voorbereid en voor goedkeuring aan medisch adviseur voorgelegd.

Algemene werkzaamheden

- Verstrekken van informatie over standaardvragen met betrekking tot regelgeving, procedures en werkwijzen aan belanghebbenden.
- Telefonisch klantencontact in het kader van de behandeling van dossiers.
- Informatie uitvragen in het kader van de behandeling van dossiers (conform protocol).

Resultaat: Informatie is correct, tijdig en binnen vastgestelde bevoegdheid (protocol) gedeeld en verwerkt.

4. Kennis en ervaring

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van medische terminologie.
- kennis van en ervaring met geautomatiseerde administratieve processen.
- kennis van en ervaring met geldende procedures en richtlijnen.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Rijgeschiktheid

RG42

Functie: medewerker gezondheidsverklaringen

Functiegroep: 55

Datum: 1 september 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- nauwkeurig
- accuraat
- zelfstandig

Divisie: Rijgeschiktheid

RG48

Functie: junior procesanalist

Functiegroep: 60

Datum: 20 september 2020

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van functie: het structureren en verstrekken van managementinformatie uit verschillende systemen.

2. Plaats in de organisatie

- a. De procesanalist ontvangt hiërarchisch leiding van de divisiemanager Rijgeschiktheid.
- b. De procesanalist geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Managementinformatie bewerken en beschikbaar stellen

- Bewerkt en verstrekt informatie uit verschillende systemen.
- Beoordeelt en interpreteert resultaten en effecten ervan in relatie tot bedrijfsvoering.
- Levert input ten behoeve van non-financiële informatie; kpi's, planning, prognose, processen en producten.
- Informeert de gebruiker en hoe deze informatie te interpreteren.

Resultaat: Informatie is bewerkt en verstrekt, zodanig dat belanghebbenden tijdig de benodigde, betrouwbare en interpreteerbare (stuur-) informatie bezitten.

Procesanalyse en verbetervoorstellen helpen opzetten

- Draagt bij aan de analyse en evaluatie van bedrijfsprocessen en procesresultaten naar probleemgebieden.
- Draagt bij aan de uitwerking van verbeterinitiatieven naar een plan van aanpak.
- Maakt afspraken over de uitwerking en implementatie hiervan met gebruikers.

Resultaat: Bedrijfsprocessen zijn geanalyseerd, probleemgebieden zijn gedefinieerd en geprioriteerd en verbetervoorstellen zijn geformuleerd zodanig dat kan worden vastgesteld of processen bijdragen aan de realisatie van organisatiedoelstellingen of hieraan kunnen worden aangepast.

Uitvoering risicoanalyse

- Voert op basis van risicoanalyse audits op de kwaliteit (efficiency, effectiviteit en betrouwbaarheid van de bedrijfsprocessen).
- Rapporteerde over de mate waarin:
- Wordt voldaan aan vastgesteld beleid, procedures en instructies.
- Wordt voldaan aan relevante wet- en regelgeving.

Resultaat: Risicoanalyses zijn uitgevoerd, zodanig dat kan worden nagegaan of er wordt voldaan aan de bedrijfsdoelstellingen op vereiste kwaliteit, efficiency, effectiviteit en betrouwbaarheid.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG48

Functie: junior procesanalist

Functiegroep: 60

Datum: 20 september 2020

Opgesteld door: Human Capital Group

4. Kennis en ervaring

- Mbo+ / hbo niveau
- Kennis van toegewezen beleidsterrein
- Kennis van automatiseringssystemen

5. Competenties

- Klantgericht
- Samenwerken
- Initiatief
- Analytisch
- Communicatief
- Stressbestendig

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Theorie

TH03

Functie: planner Theorie

Functiegroep: 50

Datum: september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het afnemen van theorie-examens voor particuliere bestuurders (na implementatie van iTEC ook voor professionele bestuurders).
- b. Doel van het deelproces: Het in termen van gelijkmatige reserveringstermijnen, klantgerichtheid en efficiëntie, optimaal laten verlopen van planningsprocessen binnen Theorie als essentieel onderdeel van het primaire proces van het CBR.
- c. Doel van de functie: Het afstemmen van vraag en aanbod door middel van het plannen van kandidaten en medewerkers voor theorie-examens.

2. Plaats in de organisatie

- a. De planner Theorie ontvangt hiërarchisch leiding van de divisiemanager Theorie.
- b. De planner Theorie geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Examencapaciteit plannen en bewaken

- stelt zich op de hoogte van de dagelijks benodigde en beschikbare examencapaciteit op basis van (actuele) vraag en aanbod.
- stelt op basis van de vraag een capaciteitsplanning op en zet waar nodig capaciteit bij in het daartoe bestemde planningssysteem.
- plant theoriemedewerkers in op basis van de capaciteitsplanning en communiceert hierover met de betreffende theoriemedewerkers.
- regelt indien nodig vervanging van theoriemedewerkers bij verzuimmeldingen.
- past in incidentele gevallen het examenrooster aan op basis van de wens van de klant.
- zet capaciteit bij, wanneer de gewenste reserveringstermijn wordt overschreden, conform hiertoe geldende richtlijnen en procedures.
- signaleert knelpunten en afwijkingen hierin aan de manager Theorie.

Resultaat: Examencapaciteit gepland en bewaakt, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig opgesteld en waar nodig aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd en de bezettingsgraad volgens de norm van de reserveringstermijnen is.

Maatwerk en last minute verzoeken verwerken

- zet maatwerkroosters in ten behoeve van bijvoorbeeld opleidingen, voortgangs- en jaargesprekken dan wel specifieke verzoeken en lost acute problemen op die zich ten gevolge hiervan voordoen.
- beslist buiten de reguliere werktijd zelfstandig over vervanging van ziekgemelde c.q. afwezige theorie medewerkers.

Resultaat: Verzoeken verwerkt, zodanig dat dit naar tevredenheid is van de in- en externe klant is gebeurd en de continuïteit gewaarborgd blijft.

Administratieve werkzaamheden verrichten

- legt (wijzigingen in) gegevens vast in de systemen, bijvoorbeeld fixaties, ziekte, verlof, opleiding en

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Theorie

TH03

Functie: planner Theorie

Functiegroep: 50

Datum: september 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

beschikbaarheid.

- genereert roosters en overzichten gerelateerd aan de planning en verzendt deze naar belanghebbenden.

Resultaat: Administratieve werkzaamheden verricht, zodanig dat sprake is van correcte en tijdige verwerking van gegevens in de systemen en adequate aanlevering van informatie.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van geautomatiseerde systemen.
- kennis van logistieke planningstechnieken en -processen.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- stressbestendigheid
- nauwkeurigheid
- plannen

Divisie: Theorie

TH04

Functie: TEC - medewerker

Functiegroep: 50

Datum: 1 maart 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: het afnemen van theorie-examens voor particulieren als ook professionele bestuurders.
- b. Doel van de functie: Op uniforme en klantgerichte wijze afnemen van theorie-examens zowel klassikaal als individueel begeleid.

2. Plaats in de organisatie

- a. De theoriemedewerker ontvangt hiërarchisch leiding van de examenmanager Theorie.

3. Algemene kenmerken

De theoriemedewerker heeft het eerste contact met de klant en is daarmee het visitekaartje van het bedrijf. De theoriemedewerker is verantwoordelijk voor het professioneel en klantgericht ontvangen van de klant, daar waar de klant niet zelfstandig het proces kan doorlopen verleent de medewerker proactief assistentie. De medewerker houdt toezicht op het proces, neemt individueel begeleide examens af, voert controles uit, surveilleert en neemt besluiten zodat de happy flow geborgd is. Met klant worden verschillende doelgroepen bedoeld (naast de kandidaat ook bijv. begeleiders, tolken, rijsschoolhouders). De medewerker werkt zelfstandig met een examenmanager die op afstand leiding geeft.

4. Kerntaken en resultaatgebieden

Uitvoering examenproces

- openen van locatie, opstarten en controleren van de betreffende apparatuur.
- ontvangt klanten gastvrij en op proactieve wijze. Is op proactieve wijze behulpzaam tijdens het proces; beantwoordt vragen en lost problemen en klachten op en neemt, binnen de grenzen van zijn/haar bevoegdheid, zelfstandig besluiten.
- levert een positieve bijdrage aan de optimale klantbeleving.
- voert nauwgezet (volgens protocol) identiteitscontrole uit bij toelating tot de examenzaal.
- zorgt indien mogelijk voor een tijdige en juiste indeling van de werkstations in de examenzaal en reikt de juiste hulpmiddelen uit (in verband met de verschillende examens).
- voert controles uit op fraude, eventueel met behulp van apparatuur.
- creëert en waarborgt stilte bij het afnemen van examens.
- spreekt klanten aan op het moment van verstoringen en onderneemt passende actie.
- surveilleert in de examenzaal.
- houdt toezicht op de locatie (beeldscherm camera's) in verband met eigen veiligheid en die van anderen.
- afsluiten van apparatuur en locatie.
- neemt op uniforme en professionele wijze met inlevingsvermogen individueel begeleide examens af van zowel tolk-examens als examens van klanten met een beperking en deelt de uitslag mede.
- uitvoeren van administratieve en communicatieve werkzaamheden binnen het systeem ter ondersteuning van het proces.
- neemt initiatief tot voorstellen voor verbetering werkprocessen.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Theorie

TH04

Functie: TEC - medewerker

Functiegroep: 50

Datum: 1 maart 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: De juiste kandidaat doet op het juiste tijdstip het juiste examen. Uniformiteit en kwaliteit bij het afnemen van alle theorie-examens binnen divisie Theorie waarbij de klant gastvrij en professioneel is ondersteund en fraude is voorkomen. Initiatieven dragen bij aan verbeteringen van processen.

Incidentele specifieke taken

- verricht werkzaamheden volgens protocol die ontstaan door storingen zoals, klanten informeren over de voortgang, intern melden, escalatie voorkomen en/of afbreken en eventueel opnieuw opstarten van het proces.
- verricht werkzaamheden die ontstaan door incidenten of fraude volgens protocol (inschakelen politie, in- en extern melding maken, aangifte doen).
- zorgt dat de voorraad van examenmiddelen op orde is.
- signaleert en meldt de facilitaire problemen.

Resultaat: Incidentele taken zijn uitgevoerd en zorgen voor continuïteit van het afname proces. Fraude is voorkomen of bestreden.

5. Kennis en werkervaring

- mbo werk- en denkniveau.
- kennis van de informatiebeveiliging.
- kennis van identiteits- en documentcontroles.
- kennis van organisatorische processen en procedures binnen het proces Theorie.
- kennis van de toegepaste geautomatiseerde systemen.
- heeft inzicht in interculturele aspecten.

6. Competenties

- samenwerken
- eigenaarschap
- klantgerichtheid
- integriteit
- inlevingsvermogen
- communicatief flexibel
- besluitvaardig
- stressbestendigheid
- opmerkzaamheid

Divisie: Theorie

TH08

Functie: assistent productmanager

Functiegroep: 55

Datum: 1 januari 2014

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het ontwikkelen en afnemen van theorie-examens en het afnemen van theorie-examens voor particuliere bestuurders.
- b. Doel van het deelproces: Het beheren van producten.
- c. Doel van de functie: Het leveren van een bijdrage aan de productlifecycle in de vorm van monitoring, planvorming, uitvoering, bijstelling en evaluatie van alle aspecten van de verschillende producten

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de divisiemanager en ontvangt functionele aanwijzingen van de (senior) productmanager.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Bijdrage aan ontwikkeling examenopgaven/ nieuwe examens leveren.

- ☐ ontwikkelt mede examenopgaven per categorie binnen de door de (senior) productmanager gestelde kaders; doet hiertoe voorstellen voor verdere ontwikkeling/ aanpassing van opgaven.
- ☐ ontwikkelt mede theorie-examens, binnen de door de (senior) productmanager gestelde kaders; doet hiertoe voorstellen voor verdere ontwikkeling/aanpassing hiervan.
- ☐ bewaakt de voortgang, planning en kwaliteit van de aanlevering van examenopgaven door externen, conform geldende afspraken en richtlijnen.
- ☐ coördineert de routing van examenopgaven naar belanghebbenden.
- ☐ ontwikkelt formuleren en ander examenmateriaal en stemt af met eventuele uitgevers.
- ☐ stelt op aanwijzing van de divisiemanager /de (senior) productmanager procedures, normeringen en handleidingen op en beheert deze.
- ☐ draagt zorg voor de opname van nieuwe examenopgaven in de vragenbank; beheert de databank.
- ☐ legt (wijzigingen in) gegevens in het geautomatiseerd systeem vast aan de hand van brondocumenten, volgens vastgestelde procedures/ instructies en controleert gegevens op de juiste verwerking.

Resultaat: Bijdrage geleverd aan ontwikkeling van de validiteit en betrouwbaarheid van producten.

Introdactie nieuwe examens ondersteunen

- ☐ ondersteunt bij het organiseren van bijeenkomsten, vergaderingen en pilots voor wat betreft het logistieke gedeelte, het maken van afspraken, et cetera.
- ☐ verwerkt verschillende data en analyseert de resultaten van bijvoorbeeld pilots en/of onderzoeken/evaluaties.
- ☐ rapporteert (tussentijds) over de resultaten aan de divisiemanager / (senior) productmanager.

Resultaat: Introdactie nieuwe examens ondersteund, zodanig dat de (senior) productmanager tijdig is ondersteund en voldoende input heeft ontvangen voor eventuele bijsturing.

Divisie: Theorie

TH08

Functie: assistent productmanager

Functiegroep: 55

Datum: 1 januari 2014

Opgesteld door: Human Capital Group

Secretariële werkzaamheden verrichten

- levert managementinformatie over de betreffende (examen)producten.
- ☐ plant en organiseert vergaderingen en bijeenkomsten.
- ☐ notuleert vergaderingen, draagt zorg voor de totstandkoming en verspreiding van het verslag.

Resultaat: Secretariële werkzaamheden verricht, zodanig dat gewenste ondersteuning is geboden, vergaderingen naar tevredenheid zijn georganiseerd en verslagen tijdig en correct beschikbaar zijn voor belanghebbenden.

4. Kennis

- mbo werk- en denkniveau.
- affiniteit met projectmatig werken
- ☐ kennis van relevante kantoorsoftware en data-base applicaties.
- ☐ kennis van administratieve werkwijzen en procedures.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- nauwkeurig
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- overtuigend