

FUNCTIE	BENG FUNCTIETITELS	NIVEAUS
medewerker dienstverlening	med.KlantContactCentrum producer evenementen med.receptie med. technisch beheer Museum	schaal 4 schaal 5 schaal 6 schaal 7 schaal 8
FUNCTIEFAMILIE DIENSTVERLENING		
Is verantwoordelijk voor het realiseren van de dienstverlening van Beeld en Geluid binnen vastgestelde uitvoeringsrichtlijnen.		
DOEL VAN DE FUNCTIE		
De klanten optimaal te bedienen en de gast (bezoeker) een optimale bezoekerservaring te bezorgen, dit alles door 'gastgericht werken'.		
RESULTAATGEBIEDEN		
• Denkt mee over jaarplannen, procedures en richtlijnen binnen de doelgroep, afdeling, het team of het van toepassing zijnde werkproces. • Realiseert dienstverlening zoals geformuleerd binnen de doelgroep. • Denkt mee over het optimaliseren van de gastbeleving en een efficiënte en effectieve uitvoering van het werk. • Verricht organisatorische, audiovisuele, secretariële en administratieve werkzaamheden ten behoeve van de dienstverlening. • Werkt volgens afgesproken administratieve/project/veiligheidsstandaarden en is compliant met betrekking tot wet- en regelgeving (Arbo, milieu etc.). • Werkt in projectverband samen met andere afdelingen/teams. • Onderhoudt een relevant intern en extern netwerk binnen het eigen werkgebied. • Houdt vakkenis en -ontwikkelingen bij. Kan hierbij afstand nemen van het dagelijks werk en dit vertalen in vernieuwing van producten, diensten of processen. • Denkt vanuit het eigen werkgebied mee over duurzaamheid en doet verbetervoorstellen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen. • Draagt bij aan een positieve werksfeer en heeft oog voor gezamenlijke belangen. Draagt bij op een van de volgende werkgebieden: Onderwijs en particulieren dienstverlening: • Ontvangt en begeleidt bezoekers/gasten. • Beantwoordt telefonische, schriftelijke en mondelinge vragen over de producten en diensten van Beeld en Geluid. • Verkoop van artikelen in de shop. • Leveren van archiefmateriaal/ verstrekken van licenties en de verkoop van workshops of schoolbezoeken specifiek voor onderwijs. • Leveren van archiefmateriaal/ verstrekken van licenties en de verkoop van groepsbezoeken en arrangementen specifiek voor particulieren tijdens museumbezoeken en evenementen. Zakelijke dienstverlening • Is aanspreekpunt en verleent licenties uit het digitaal archief of zet verzoeken tot licentieverstrekking (clearing) door naar licentieverstrekkers en bewaakt de voortgang. • Verzorgt ondersteuning, biedt oplossingen bij vragen en problemen binnen het (digitaal) werkproces archiveren en uitleveren. • Verricht beeldresearch voor alle doelgroepen. • Neemt aanvragen voor boekingen en accommodatieverhuur in behandeling, adviseert over de mogelijkheden en draagt zorg voor de afhandeling.		

- Ontwikkelt producties en evenementen in samenwerking met de opdrachtgever, maakt en bewaakt afspraken met alle betrokkenen en rapporteert de opdrachtgever hierover.

Operatie

- Ontvangt en begeleidt bezoekers/gasten tijdens museumbezoeken en evenementen.
- Geeft voorlichting en/of les aan bepaalde doelgroepen op basis van ontwikkelde programma's.
- Levert (audiovisueel) ondersteuning bij accommodatieverhuur.

Functieniveau Kenmerken	Schaal 4	Schaal 5	Schaal 6	Schaal 7	Schaal 8
Algemeen	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten; het effect van de werkzaamheden kan vrijwel direct worden vastgesteld. • Het gaat om met elkaar samenhangende activiteiten die bij de uitvoering beoordeling vereisen. • Er is sprake van terugkerende werksituaties en problematiek waarbij de aanpak bekend en beproefd is. • Wisselende omstandigheden kunnen de werkzaamheden beïnvloeden.	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten en diensten; het effect van de werkzaamheden kan binnen een paar maanden worden vastgesteld. • Het gaat om met elkaar samenhangende activiteiten die bij de uitvoering beoordeling vereisen. • Er is sprake van terugkerende werksituaties en problematiek waarbij de aanpak bekend en beproefd is. • Wisselende omstandigheden beïnvloeden de werkzaamheden.	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten en diensten; het effect van de werkzaamheden kan binnen een paar maanden worden vastgesteld. • Het gaat om gangbare zaken en problemen, waarbij sprake is van interpretatie van relevante aspecten, gegevens en gedragingen. • Er is sprake van inspelen op niet eerder voorgekomen werksituaties, hiervoor kan worden teruggevallen op beschikbare kennis over of ervaring met de vereiste aanpak. Er is inventiviteit nodig om deze kennis/ervaring toe te passen. • Wisselende omstandigheden beïnvloeden de werkzaamheden.	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten en diensten; het effect van de werkzaamheden is pas na een paar maanden maar wel binnen een jaar merkbaar. • Het gaat om gangbare zaken en problemen, waarbij sprake is van interpretatie van relevante aspecten, gegevens en gedragingen. • Er is sprake van inspelen op niet eerder voorgekomen werksituaties, hiervoor kan worden teruggevallen op beschikbare kennis over of ervaring met de vereiste aanpak. Er is inventiviteit nodig om deze kennis/ervaring toe te passen. • Wisselende omstandigheden beïnvloeden de werkzaamheden. • Fungeert als aanspreekpunt voor zowel procedurele als inhoudelijke aangelegenheden.	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten en diensten; het effect van de werkzaamheden is pas na een paar maanden maar wel binnen een jaar merkbaar. • Het gaat om gangbare zaken en problemen, waarbij sprake is van interpretatie van relevante aspecten, gegevens en gedragingen. • Er is sprake van inspelen op niet eerder voorgekomen werksituaties, hiervoor kan worden teruggevallen op beschikbare kennis over of ervaring met de vereiste aanpak. Er is inventiviteit nodig om deze kennis/ervaring toe te passen. • Wisselende omstandigheden beïnvloeden de werkzaamheden. • Fungeert als aanspreekpunt voor zowel procedurele als inhoudelijke aangelegenheden. • Coördineert de uitvoering van operationele werkprocessen en productvorming.

Speelruimte/ Kaders	• Er is vrijheid om, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens een keuze te maken uit meerdere bekende mogelijkheden. • Er worden beslissingen genomen op basis van eenduidige keuzefactoren die elkaar niet beïnvloeden. • Het effect van de beslissingen is bekend én kan vrijwel direct worden vastgesteld. • Algemene afspraken, regels en voorschriften in acht nemen. • Controle op basis van naleving toepasselijke regels en voorschriften.	• In het werk moeten algemene afspraken, regels en voorschriften in acht worden genomen • Beoordeling vindt plaats op basis van naleving toepasselijke regels en voorschriften. • Er is vrijheid om, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens een keuze te maken uit meerdere bekende mogelijkheden. • Er worden beslissingen genomen op basis van duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar in beperkte mate beïnvloeden.	• Instructies, voorschriften en procedures zijn kaderstellend voor de uitvoering van de werkzaamheden. • Beoordeling vindt plaats op aanpak, voortgang, volledigheid en kwaliteit en op naleving van regels en afspraken. • Keuzes worden zelfstandig en op basis van interpretatie van de daarvoor beschikbare informatie gemaakt. • Er worden beslissingen genomen op basis van interpretatie van niet duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar onderling inhoudelijk beïnvloeden.	• Instructies, voorschriften en procedures zijn kaderstellend voor de uitvoering van de werkzaamheden. • Beoordeling vindt plaats op eindproducten in overeenstemming met normen, criteria of specificaties. • Keuzes worden zelfstandig en op basis van interpretatie van de daarvoor beschikbare informatie gemaakt. • Er worden beslissingen genomen op basis van interpretatie van niet duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar onderling inhoudelijk beïnvloeden.	• Samenhangende richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen zijn de basis voor de uitvoering van de werkzaamheden. • Beoordeling vindt plaats op eindproducten in overeenstemming met normen, criteria of specificaties. • Keuzes worden zelfstandig en op basis van interpretatie van de daarvoor beschikbare informatie gemaakt. • Er worden beslissingen genomen op basis van interpretatie van niet duidelijk begrensde keuzefactoren die elkaar onderling inhoudelijk beïnvloeden.
Kennis en vaardigheden	• Vaktechnische of administratief-technische kennis én inzicht in daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen. • Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid en/of klantvriendelijkheid dan wel communicatieve vaardigheid.	• Vaktechnische of administratief-technische kennis én inzicht in daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen. • Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid en/of klantvriendelijkheid dan wel communicatieve vaardigheid.	• Vaktechnische of administratief-technische kennis en inzicht in daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen. • Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid en/of klantvriendelijkheid dan wel communicatieve vaardigheid.	• Vaktechnische of administratief-technische kennis en inzicht in daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen. • Coördinerende, improviserende, communicatieve of organiserende vaardigheden.	• Theoretische en toepassingsgerichte kennis van een vakgebied en inzicht in organisatorische, sociale, financiële, technische, economische of juridische samenhangen in relatie tot het eigen werkterrein. • Coördinerende, improviserende, communicatieve of organiserende vaardigheden.

Contacten	• Contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening met als doel het verkrijgen of verstrekken van feitelijke gegevens ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden.	• Contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden.	• Contacten zijn gericht op het uitwisselen en overdragen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening of het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden.	• Contacten zijn gericht op het verkrijgen van informatie ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden. • Er is sprake van uiteenlopende belangen.	• De contacten kenmerken zich door het (inhoudelijk) afstemmen van werkwijzen, en afstemming over de toepassing van regelgeving of uitvoering van beleid. • Er is sprake van uiteenlopende belangen.
Werk- en denkniveau	MBO	MBO	MBO	MBO/HBO	HBO
Kerncompetenties	digitaal vaardig klantgerichtheid ondernemerschap organisatiesensitiviteit				
Functiespecifieke competenties	communicatievaardigheden en presentatievaardigheden flexibiliteit organisatievermogen / plannen en organiseren schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	communicatievaardigheden en presentatievaardigheden flexibiliteit organisatievermogen / plannen en organiseren schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	communicatievaardigheden en presentatievaardigheden flexibiliteit organisatievermogen / plannen en organiseren schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	communicatievaardigheden en presentatievaardigheden flexibiliteit organisatievermogen / plannen en organiseren schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	communicatievaardigheden en presentatievaardigheden flexibiliteit organisatievermogen / plannen en organiseren schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
Overige competenties	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.