

| <b>Nr</b> | <b>Functie</b>                              | <b>Afdeling</b>   |
|-----------|---------------------------------------------|-------------------|
| 1         | Medewerker Klantenservice A/B/C/D           | Algemeen profiel  |
| 2         | Assistent productmanager (Productmanager A) | Algemeen profiel  |
| 3         | Planner                                     | Algemeen profiel  |
| 4         | Medewerker centraal meldpunt A/B            | BBJZ              |
| 5         | Klachtbehandelaar                           | BBJZ              |
| 6         | Productmanager C&T (zie productmanager A)   | CCV               |
| 7         | Financieel medewerker                       | Finance & Control |
| 8         | Medewerker HR Services A/B/C                | HR                |
| 9         | Medewerker DIV A/B                          | Rijgeschiktheid   |
| 10        | Medewerker Mededelingen                     | Rijgeschiktheid   |
| 11        | Medewerker Bezwaar & Beroep                 | Rijgeschiktheid   |
| 12        | Theoriemedewerker                           | Theorie           |

## 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 |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is verantwoordelijk voor het afhandelen van veel voorkomende klantvragen en het onder begeleiding afhandelen van complexere vraagstukken.</li> <li>- Heeft een directe en inhoudelijke terugvalmogelijkheid.</li> <li>- Geeft complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerstelijnsvraagstukken die wellicht minder voorkomend of complexer zijn.</li> <li>- Verricht de werkzaamheden grotendeels zelfstandig.</li> <li>- Beantwoordt vragen op een eigen aandachtsgebied.</li> <li>- Is in staat om flexibel te schakelen binnen verschillende werkzaamheden.</li> <li>- Geeft zeer complexe (klant)vragen/casussen door aan collega's.</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is verantwoordelijk voor het zelfstandig afhandelen van eerste- en tweedelijnsvraagstukken.</li> <li>- Verricht allround (meerdere aandachtsgebieden) en complexe werkzaamheden zelfstandig.</li> <li>- Is in staat en eventueel mede verantwoordelijk voor de bezetting en taakplanning binnen het eigen aandachtsgebied.</li> <li>- Levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | Complexiteit van de werkzaamheden | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangt en beantwoordt onder begeleiding voorkomende eerstelijns (klant)vragen.</li> <li>- Verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt meer gestandaardiseerde informatie.</li> <li>- Levert een bijdrage aan het behalen van de collectieve KPI's en doelstellingen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en minder voorkomende eerstelijns (klant)vragen.</li> <li>- Analyseert en verzamelt de benodigde informatie door middel van diverse (interne) informatiebronnen en verstrekt adviezen.</li> <li>- Signaleert klantsignalen, verbetering in processen en heeft een proactieve bijdrage in het opstellen en implementeren van verbeteracties.</li> <li>- Is in staat om consistent de opgestelde KPI's en doelstellingen te behalen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangt en beantwoordt voorkomende en/of complexe eerste- en tweedelijns (klant)vragen en kan regelmatig afstemmen met andere afdelingen om tot oplossingen te komen.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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 Trafficier (zie functie of rolbeschrijving).</li> </ul> |

## FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Klantenservice

GN05

Functie: medewerker Klantenservice A

Functiegroep: 35 (op basis van matrix)

Datum: 29 augustus 2017

Opgesteld door: Human Capital Group

|                              |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | .                                                                                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fungeert binnen de eigen rol als vraagbaak ten aanzien van de eigen aandachtsgebieden/categorieën.</li> <li>- Levert eventueel input aan de leidinggevende voor de ontwikkeling c.q. beoordeling van collega's.</li> <li>- Signaleert structurele knelpunten, doet voorstellen voor verbetering en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en het realiseren/aansturen van procesoptimalisatie.</li> <li>- Draagt relevante kennis over aan collega's en overige belanghebbenden.</li> </ul> |
| <i>Aard van de contacten</i> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <i>Werk- en denkniveau</i>   | MBO werk- en denkniveau                                                                                                                                                                             | MBO werk- en denkniveau                                                                                                                                                                                  | MBO+ werk- en denkniveau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <i>Competenties</i>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantgerichtheid</li> <li>- Zorgvuldigheid</li> <li>- Communicatieve vaardigheid</li> <li>- Stressbestendigheid</li> <li>- Resultaatgerichtheid</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantgerichtheid</li> <li>- Analytisch vermogen</li> <li>- Communicatieve vaardigheid</li> <li>- Stressbestendigheid</li> <li>- Resultaatgerichtheid</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantgerichtheid</li> <li>- Analytisch vermogen</li> <li>- Communicatieve vaardigheid</li> <li>- Probleemoplossend vermogen</li> <li>- Coachen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Functiegroep</i>          | - Groep 35                                                                                                                                                                                          | - Groep 40                                                                                                                                                                                               | - Groep 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## Inleiding

### → Algemeen

De productmanager is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en/of beheren van de producten en/of dienstverlening voor het eigen aandachtsgebied, waaronder theorie- en praktijkexamens en certificeringen & toezicht conform de kaders en kwaliteitseisen behorende bij het specifieke product of de betreffende dienstverlening ten aanzien van de klant.

## Waarvoor ben ik aangenomen?

### → Doel

Het realiseren en/of beheren van examen-, toets- en certificerings- en toezichtsproducten en/of -diensten conform de kaders en kwaliteitseisen.

## Welke positie neem ik in?

### → Organisatorische context

De productmanager ontvangt hiërarchische leiding van de leidinggevende waaronder de functie is gepositioneerd. De productmanager geeft eventueel functionele aanwijzingen en/of sturing met betrekking tot het eigen aandachtsgebied.

## Wat moet ik bereiken?

### → Resultaten

#### 1 Product en/of dienstontwikkeling/-onderhoud uitvoeren

*Producten en/of diensten die voldoen aan de gestelde kaders en kwaliteitseisen, die aansluiten bij de behoefte van de klant zijn ontwikkeld of opgesteld.*

## Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

### → Activiteiten

- > Houdt relevante ontwikkelingen bij ten aanzien van het eigen aandachtsgebied en analyseert deze.
- > Signaleert verbetermogelijkheden, doet waar mogelijk verbetervoorstellen en draagt zorg voor de uitvoering van de verbetervoorstellen.
- > Stelt planningen op en monitort de voortgang.
- > (Door)Ontwikkelt of stelt producten en/of diensten op conform kaders en kwaliteitseisen.
- > Beschrijft hoe de kwaliteit te borgen is van de uitvoering van de producten en/of diensten.
- > Analyseert en interpreteert data ten behoeve van de validatie en betrouwbaarheid van de producten en/of diensten en onderneemt passende acties.
- > Draagt zorg voor het bijhouden en aanleveren van de juiste product- en/of dienstinformatie voor in- en externe belanghebbenden.

## 2 Netwerk opbouwen en onderhouden

Een relevant in- en extern netwerk opgebouwd en onderhouden ter ondersteuning van de werkzaamheden.

- › Onderhoudt contact met externe deskundigen ten behoeve van validering en verificering van product en/of dienstvernieuwing en/of -onderhoud.
- › Onderhoudt interne contacten ten behoeve van product en/of dienstvernieuwing en/of -onderhoud.
- › Onderhoudt contacten met ketenpartners, brancheorganisaties en andere relevante externe stakeholders om te informeren, terugkoppeling te verzorgen en om informatie op te halen in het kader van de realisatie en de uitvoering van de producten en/of diensten.

## 3 Projecten (mede) uitvoeren

Projecten zijn (mede) gerealiseerd conform eisen en afspraken.

- › Stelt (mede) een projectplan op, stemt (mede) af met de opdrachtgever over kaders, wensen en eisen en geeft (mede) uitvoering aan het plan.
- › Betreft belanghebbenden op de juiste momenten in de verschillende fasen van het project.
- › Rapporteert en communiceert de projectstatus aan de belanghebbenden.

## 4 Werkprocessen verbeteren

Voorstellen zijn gedaan en gerealiseerd om de werkwijze te optimaliseren en/of in te kunnen spelen op marktontwikkelingen/klachten.

- › Werkt volgens vastgelegde processen, signaleert mogelijkheden en doet voorstellen om de processen te optimaliseren.

Aard en complexiteit van de werkzaamheden

### Productmanager A C&T FG55 ▼

- › Coördineert het proces rondom certificeringsaanvragen en het verwerken van toezicht.
- › Beoordeelt certificeringsaanvragen inhoudelijk conform vastgestelde kaders en/of richtlijnen en geeft feedback en advies aan de aanvrager.
- › Beoordeelt de uitkomsten van steekproeven en doet voorstellen voor sancties.
- › Draagt zorg voor het vastleggen en beheren van gegevens in het relevante systeem.
- › Stelt op aanwijzing van de leidinggevende en/of de productmanager B/C onder andere procedures, normeringen en handleidingen op en beheert deze.

### Productmanager A FG55 ▼

- › Is ondersteunend ten aanzien van de product- en/of dienstenontwikkeling.
- › Organiseert de eigen werkzaamheden en meer ingekaderde product- en/of dienstenontwikkeling en levert ondersteuning en/of beoordeelt vanuit vastgestelde kaders en/of richtlijnen.
- › Leidt eventueel deelprojecten ten aanzien van onderhoud of vernieuwing met impact op een klein deel van de organisatie en/of een klein (extern) afbreukrisico.
- › Draagt zorg voor het vastleggen en beheren van gegevens in het relevante systeem (o.a. de vragendatabank).
- › Stelt op aanwijzing van de leidinggevende en/of de productmanager B/C onder andere procedures en handleidingen op en beheert deze.

### Productmanager B FG65 ▼

- › Beheert (eventueel) een (eigen) product/productgroep: vertaalt (klant) behoefte en relevante ontwikkelingen naar concrete voorstellen voor productontwikkeling, aanpassingen en/of onderhoud.
- › Stelt (mede) een plan op voor de nieuwe of aan te passen producten en/of diensten inclusief planning, budget, kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en is medeverantwoordelijk voor het uitvoeren daarvan in samenwerking en afstemming met in- en externe stakeholders.
- › Leidt (deel)projecten ten aanzien van onderhoud of vernieuwing met impact op een kleiner deel van de organisatie en/of een klein (extern) afbreukrisico.

### Productmanager C FG70 ▼

- › Beheert een eigen complexe product/productgroep en/of coördineert innovatie en verandering.
- › Voert een vooronderzoek uit, zo nodig inclusief haalbaarheidstoets: vertaalt (klant) behoefte en relevante ontwikkelingen naar concrete voorstellen voor productontwikkeling, -vernieuwing, -aanpassingen en/of onderhoud.
- › Stelt zelfstandig een plan op voor de nieuwe of aan te passen producten en/of diensten inclusief planning, budget, kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en is verantwoordelijk voor het uitvoeren daarvan in samenwerking en afstemming met in- en externe stakeholders.

| Aard en complexiteit van de werkzaamheden | Productmanager A C&T FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Productmanager A FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Productmanager B FG65 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Productmanager C FG70 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Verwerkt en levert data aan ten aanzien van producten en/of diensten, pilots en onderzoeken en levert gestandaardiseerde rapportages en (management) informatie aan.</li> <li>› Signaleert bijzonderheden conform werkproces.</li> <li>› Verricht organisatorische en secretariael ondersteunende werkzaamheden zoals het organiseren van bijeenkomsten, plannen van afspraken en opstellen van notulen (bijvoorbeeld code 95).</li> <li>› Is ondersteunend ten aanzien van product- en procesontwikkeling.</li> <li>› Levert input voor het afdelings-/ productjaarplan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Verwerkt en levert data aan ten aanzien van producten en/of diensten, pilots en onderzoeken en levert gestandaardiseerde rapportages en (management) informatie aan.</li> <li>› Signaleert bijzonderheden conform werkproces.</li> <li>› Verricht organisatorische en secretariael ondersteunende werkzaamheden zoals het organiseren van bijeenkomsten, plannen van afspraken en opstellen van notulen.</li> <li>› Levert input voor het afdelings-/ productjaarplan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Levert input voor het afdelings-/ productjaarplan en eventueel voor het divisiejaarplan van de desbetreffende divisie.</li> <li>› Adviseert collega's (vak) inhoudelijk.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Leidt grotere en/of multidisciplinaire projecten met impact op een groter deel van de organisatie of organisatiebreed ten aanzien van onderhoud of vernieuwing met een groter (extern) afbreukrisico.</li> <li>› Verantwoordelijk voor het eigen productjaarplan en/of het leveren van input voor het afdelingsjaarplan en divisiejaarplan.</li> <li>› Coördineert zo nodig werkprocessen en coacht en begeleidt collega's (vak) inhoudelijk.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aard en doel van de contacten             | Productmanager A C&T FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Productmanager A FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Productmanager B FG65 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Productmanager C FG70 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Geeft feedback en adviseert externen ten aanzien van certificeringsaanvragen conform vastgestelde kaders en/of richtlijnen.</li> <li>› Informeert en stemt af met in- en externe stakeholders ten aanzien van operationele aangelegenheden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Informeert en stemt af met in- en externe stakeholders ten aanzien van operationele aangelegenheden.</li> <li>› Geeft aanwijzingen aan in- en externe betrokkenen ten aanzien van werkprocessen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Initieert en onderhoudt contact met in- en externe stakeholders (o.a. het betreffende ministerie) ten behoeve van productvernieuwing en onderhoud.</li> <li>› Rapporteert en communiceert de projectstatus aan belanghebbenden.</li> <li>› Bouwt proactief aan een in- en extern netwerk in de sector.</li> <li>› Zit voor/ organiseert inhoudelijk overlegvormen.</li> <li>› Geeft aanwijzingen aan in- en externe betrokkenen ten aanzien van projecten en/of producten/diensten.</li> <li>› Bouwt en onderhoudt proactief in samenspraak met productmanager C en/of leidinggevende een relevant netwerk ter ondersteuning van de werkzaamheden.</li> <li>› Beantwoordt inhoudelijke (klant)-vragen en verzoeken ten aanzien van het eigen aandachtsgebied.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Initieert, onderhoudt contact, rapporteert aan en creëert draagvlak binnen het in- en externe netwerk (o.a. het betreffende ministerie) ten aanzien van door te voeren productwijzigingen of -vernieuwingen.</li> <li>› Borgt de samenstelling van het college van deskundigen en de technische commissies en stelt deze bij waar nodig voor toetsing van de ontwikkelde producten en/of diensten.</li> <li>› Zit voor/ organiseert inhoudelijk overlegvormen.</li> <li>› Geeft aanwijzingen aan in- en externe betrokkenen ten aanzien van complexe projecten en/of producten/diensten.</li> <li>› Initieert en onderhoudt proactief een relevant netwerk ter ondersteuning van de werkzaamheden.</li> <li>› Beantwoordt complexe (klant)vragen en verzoeken ten aanzien van kritieke in- en externe stakeholders.</li> </ul> |

|                                        | Productmanager A C&T FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Productmanager A FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Productmanager B FG65 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Productmanager C FG70 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werk-processen verbeteren              | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert mogelijkheden en doet voorstellen voor een verdere professionalisering met betrekking tot productontwikkeling.</li> </ul>                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert mogelijkheden en doet voorstellen voor een verdere professionalisering met betrekking tot de productontwikkeling.</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert mogelijkheden voor een verdere professionalisering met betrekking tot de productontwikkeling.</li> <li>› <b>Doet verbetervoorstellen, implementeert en monitort deze om vast te stellen dat het gewenste resultaat is bereikt.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert mogelijkheden voor een verdere, <b>eventueel afdelingsoverstijgende, professionalisering</b> met betrekking tot de productontwikkeling.</li> <li>› Doet <b>afdelingsoverstijgende verbetervoorstellen</b>, implementeert en monitort deze om vast te stellen dat het gewenste resultaat is bereikt.</li> </ul>                                                                                                                                |
| Werk- en denkniveau en kenniselementen | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mbo+ werk- en denkniveau.</li> <li>› Kennis van didactiek.</li> <li>› Kennis van administratieve procedures en geautomatiseerde systemen.</li> <li>› Basiskennis van relevante wet- en regelgeving.</li> <li>› Kennis van de Nederlandse taal.</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mbo+ werk- en denkniveau.</li> <li>› Kennis van toetsontwikkeling.</li> <li>› Kennis van administratieve procedures en geautomatiseerde systemen.</li> <li>› Basiskennis van relevante wet- en regelgeving.</li> <li>› Kennis van de Nederlandse taal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Hbo</b> werk- en denkniveau.</li> <li>› <b>Kennis van (de structuur van) de relevante werkomgeving (sociale partners en bedrijfsleven).</b></li> <li>› Kennis van toetsontwikkeling, examineren en/of opleiden.</li> <li>› <b>Kennis van projectmanagement.</b></li> <li>› Kennis van de relevante wet- en regelgeving.</li> <li>› Kennis van administratieve procedures en relevante applicaties.</li> <li>› <b>Kennis van de Nederlandse en Engelse taal.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Hbo+</b> werk- en denkniveau</li> <li>› Kennis van (de structuur van) de relevante werkomgeving (sociale partners en bedrijfsleven).</li> <li>› Kennis van toetsontwikkeling, examineren en/of opleiden.</li> <li>› Kennis van projectmanagement.</li> <li>› Kennis van de relevante wet- en regelgeving.</li> <li>› Kennis van administratieve procedures en relevante applicaties.</li> <li>› Kennis van de Nederlandse en Engelse taal.</li> </ul> |
| Competenties                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› Overtuigingskracht.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Plannen en organiseren.</li> <li>› Besluitvaardigheid.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› Overtuigingskracht.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Plannen en organiseren.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› <b>Analytisch vermogen.</b></li> <li>› Overtuigingskracht.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› <b>Resultaatgerichtheid.</b></li> <li>› Besluitvaardigheid.</li> <li>› <b>Netwerken.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Analytisch vermogen.</li> <li>› Overtuigingskracht.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Resultaatgerichtheid.</li> <li>› Besluitvaardigheid.</li> <li>› Netwerken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |



## Inleiding

### → Algemeen

De planner komt voor binnen de verschillende onderdelen van het CBR en stemt vraag en aanbod ten aanzien van de dienstverlening van het aandachtsgebied zo optimaal mogelijk af binnen de afgestemde normen. Hierbij houdt de planner rekening met een diversiteit aan wensen, eisen en richtlijnen voor de korte, middellange en eventueel lange termijn. Men voert daar waar nodig herplanningen uit naar aanleiding van onvoorziene omstandigheden waarbij men (zoveel als mogelijk) zorg draagt voor de integriteit van de totale planning.

## Waarvoor ben ik aangenomen?

### → Doel

De planner is verantwoordelijk voor het samenstellen van passende planningen op basis van de daarvoor bestemde criteria, houdt deze up to date, signaleert eventuele knelpunten, draagt mogelijke oplossingen voor en voert deze door.

## Welke positie neem ik in?

### → Organisatorische context

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende. De planner kan, afhankelijk van het niveau, functionele aanwijzingen aan anderen geven.

## Wat moet ik bereiken?

### → Resultaten

#### 1 Planningswerkzaamheden verrichten

*Planningswerkzaamheden zijn verricht, zodanig dat de planning correct, actueel en tijdig is aangepast, belanghebbenden tijdig kunnen worden geïnformeerd en de capaciteits- en bezettingsgraad volgens de norm is.*

## Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

### → Activiteiten

- > Stelt zich op de hoogte van de benodigde en beschikbare capaciteit op basis van (actuele en, afhankelijk van het niveau, toekomstige) vraag en aanbod.
- > Plant activiteiten die benodigd zijn om de kwaliteit te bevorderen van de medewerkers.
- > Stelt zich op de hoogte van behoefte/data en geeft inzicht in de beschikbare bezetting.
- > Plant en informeert de betrokkenen over deze planning.
- > Verwerkt planningen en mutaties in het/de betreffende systeem/systemen.
- > Lost ad-hoc knelpunten in de planning of bij storingen op conform de betreffende afspraken en richtlijnen.
- > Analyseert doorlopend de bezetting en stuurt tijdig bij.
- > Onderneemt tijdig actie bij wijzigingen, dreigende tekorten of overschot in bezetting en informeert hierover betrokkenen.
- > Bewaakt de naleving van de geldende afspraken, richtlijnen en wet- en regelgeving.

## 2 Informatie verstrekken en verwerken

*Informatie is juist en tijdig verstrekt, zodanig dat er met belanghebbenden tijdig is afgestemd en zij correct en tijdig zijn geïnformeerd met de juiste informatie.*

- › Is eerste aanspreekpunt ten aanzien van de betreffende planning.
- › Verstrekt in- en eventueel extern relevante informatie en/of correspondentie ten aanzien van de betreffende planning.
- › Heeft contact met en overtuigt medewerkers ten aanzien van ad-hoc knelpunten in de planning: draagt zorg voor oplossingen.
- › Legt (wijzigingen in) gegevens vast in de systemen, bijvoorbeeld specialisaties, fixaties, ziekte, verlof, opleiding, beschikbaarheid en uitslaggegevens.
- › Genereert onder andere roosters, overzichten en rapportages gerelateerd/ondersteunend aan de planning en stelt deze aan belanghebbenden beschikbaar.

## 3 Werkprocessen verbeteren

*De werkprocessen zijn verbeterd, zodanig dat er met belanghebbenden is gesproken over mogelijke knelpunten en/of verbeteringen.*

- › Signaleert afwijkingen en eventueel mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en processen binnen de afdeling en meldt dit bij de desbetreffende belanghebbende(n).

Aard en complexiteit van de werkzaamheden

### Planner A FG50

- › Stelt op basis van vraag en aanbod een planning op voor een afgebakend aandachtsgebied binnen de planningshorizon.
- › Stelt maatwerkplanningen op, op basis van specifieke verzoeken en lost acute problemen op.

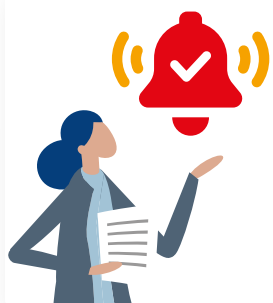
### Planner B FG55

- › Stelt op basis van vraag en aanbod een planning op voor een **breder** aandachtsgebied binnen de planningshorizon.
- › Stelt maatwerkplanningen op, op basis van **eigen inzicht** en lost acute problemen op.
- › **Lever input voor de planningsstrategie en/of forecast van de afdeling.**
- › **Lever een bijdrage aan afdelingsoverstijgende projecten.**
- › **Lever en/of monitort standaard rapportages met betrekking tot de relevante KPI's en acteert op afwijkingen door o.a. overleg en herplanning op korte termijn.**

### Planner C FG60

- › Stelt de **meer complexe en/of kritische** planning(en) op voor een breder aandachtsgebied **op zowel de korte als meer langere termijn.**
- › **Monitort planningen van collega's, signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen.**
- › Lever input voor de planningsstrategie van de afdeling **en divisie/stafafdeling.**
- › Lever input voor de planningsstrategie en/of forecast.
- › **Adviseert gevraagd/ongevraagd ten aanzien van één/ meerdere aandachtsgebieden.**
- › Lever een bijdrage en **kan eventueel onderdelen van projecten coördineren** voor afdelingsoverstijgende projecten.
- › Lever en monitort standaard rapportages met betrekking tot de relevante KPI's **en acteert op afwijkingen door o.a. overleg en herplanning op zowel de korte als langere termijn.**

|                                         | Planner A FG50                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Planner B FG55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Planner C FG60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aard en doel van de contacten           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Verstrekt praktische informatie, beantwoordt vragen en geeft toelichting aan in- en/of externen met betrekking tot de planning.</li> </ul>                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Verstrekt praktische informatie, beantwoordt vragen en geeft toelichting aan in- en/of externen met betrekking tot de planning.</li> <li>› <b>Signaleert veelvoorkomende vraagstukken.</b></li> <li>› <b>Spreekt zo nodig collega's aan op gemaakte afspraken.</b></li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Verstrekt informatie, beantwoordt vragen, <b>adviseert</b> en geeft toelichting aan in- en/of externen met betrekking tot de planning.</li> <li>› Signaleert veelvoorkomende vraagstukken <b>en acteert hierop.</b></li> <li>› <b>Begeleidt of geeft functionele aanwijzingen aan collega's.</b></li> </ul>                               |
| Werk-processen verbeteren               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert knelpunten met betrekking tot de planningen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert knelpunten <b>en doet verbetervoorstellen voor het planningsproces.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen voor het planningsproces <b>en de prognoses.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| Werk- en denkniveau en kennis-elementen | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mbo werk- en denkniveau.</li> <li>› Kennis van toegepaste softwareapplicaties.</li> <li>› Kennis van planningstechnieken en -processen.</li> <li>› Kennis van Excel en kunnen interpreteren van basisgegevens.</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Mbo+/hbo werk- en denkniveau.</b></li> <li>› Kennis van toegepaste softwareapplicaties.</li> <li>› Kennis van planningstechnieken en -processen.</li> <li>› Kennis van Excel en kunnen interpreteren van <b>gegevens.</b></li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Hbo werk- en denkniveau.</b></li> <li>› Kennis van toegepaste softwareapplicaties.</li> <li>› Kennis van <b>forecast-</b>, planningstechnieken en -processen</li> <li>› <b>Uitgebreidere</b> kennis van Excel en kunnen interpreteren van gegevens <b>met de toepasbaarheid voor planning- en forecasting.</b></li> </ul>              |
| Competenties                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgerichtheid.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Mentale weerbaarheid.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid .</li> <li>› Plannen en organiseren.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgerichtheid.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Mentale weerbaarheid.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Plannen en organiseren.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› <b>Analytisch vermogen.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgerichtheid.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Mentale weerbaarheid.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Plannen en organiseren.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› Analytisch vermogen.</li> <li>› <b>Databedrevenheid.</b></li> </ul> |



## Medewerker centraal meldpunt

### Inleiding

#### → Algemeen

De medewerker centraal meldpunt ontvangt, registreert en coördineert de behandeling van klachten, Ombudsman-meldingen, fraudemeldingen, meldingen grensoverschrijdend gedrag en maatwerkmeldingen en is daarbij verantwoordelijk voor de juiste en tijdige uitvoering, verwerking en afhandeling van de betreffende administratieve processen en procedures.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

De medewerker centraal meldpunt verricht administratieve, coördinerende en uitvoerende administratieve werkzaamheden ten aanzien van klachten en meldingen, inclusief het genereren van de daarbij horende managementinformatie.

### Welke positie neem ik in?

#### → Organisatorische context

De medewerker centraal meldpunt maakt onderdeel uit van de afdeling BBJZ, ontvangt hiërarchisch leiding van de klachtmanager en functioneel leiding van de coördinator fraude, integriteit en incidenten.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Klachten en meldingen ontvangen, registreren, vastleggen en behandelen

*Klachten en meldingen ontvangen, geregistreerd en doorgezet ter behandeling, inclusief het genereren van de daarbij horende managementinformatie.*

### Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

#### → Activiteiten

- › Ontvangt klachten en meldingen, registreert en beoordeelt deze zelfstandig op randvoorwaarden voor het in behandeling kunnen nemen.
- › Lost zelfstandig eventueel onvolkomenheden op door gegevens op te vragen en doet verzoeken tot aanleveren van aanvullende informatie.
- › Draagt zorg voor administratieve werkzaamheden zoals (digitale) vastlegging, registratie, dossiervorming, archivering, eventuele vernietiging of verwijdering van documenten/dossiers en de (interne) verzending hiervan conform regelgeving, richtlijnen en procedures.
- › Ziet toe op het behalen van de behandeltermijnen en onderneemt in dit kader passende acties.
- › Verricht feitenonderzoek bij meldingen inzake fraude en grensoverschrijdend gedrag in overleg met de coördinator fraude, integriteit en incidenten zoals terugkijken van camerabeelden, beoordelen CBR-formulier vervalsingen of navragen bij een betrokken CBR-medewerker.
- › Legt de uitkomsten voor aan de coördinator fraude, integriteit en incidenten.

## 2 Informatie in- en extern beschikbaar stellen

*Informatie in- en extern beschikbaar gesteld, zodanig dat belanghebbenden tijdig op klantgerichte wijze de juiste informatie en/of documenten of rapportages ontvangen.*

- › Beantwoordt zelfstandig vragen en -verzoeken van in- en/of externen, bewaakt hierbij dat de informatie alleen naar bevoegde personen en/of partijen gaat.
- › Waarborgt vertrouwelijke dossierbehandeling en heeft hierbij oog voor de organisatiebrede belangen en gevoeligheden die aan het behandelen van klachten en meldingen verbonden zijn.
- › Stuurt vragen en verzoeken door naar de betreffende behandelaar indien deze niet zelf kunnen worden afgehandeld.
- › Bewaakt het proces en reageert indien van toepassing adequaat op verstoringen.
- › Heeft contacten per mail en telefoon met interne medewerkers op alle functieniveaus en externen, passend bij het functieniveau.
- › Draagt zelfstandig zorg voor betreffende communicatie en/of correspondentie conform regelgeving, richtlijnen en procedures: stelt bij meldingen inzake grensoverschrijdend gedrag en fraude conceptbrieven op en legt deze voor aan de coördinator fraude, integriteit en incidenten.
- › Verstrekt op verzoek informatie overzichten, rapportages, dossiers en stukken aan belanghebbenden die hier recht op hebben.
- › Ondersteunt desgevraagd de procesmanager administratief met het genereren van managementinformatie en het uitzetten van het klanttevredenheidsonderzoek.
- › Onderhoudt bij de functie behorende overige in- en externe werkcontacten.

## 3 Werkprocessen verbeteren

*Werkprocessen zijn verbeterd doordat afwijkingen en/of verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd.*

- › Draagt zorg voor actuele werkbeschrijvingen, contactpersonenlijsten en standaard-overwegingenbestanden op intranet.
- › Signaleert afwijkingen en mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de afdeling en communiceert deze aan betrokkenen.

Aard en complexiteit van de werkzaamheden

### Medewerker meldpunt klachten A FG50

- › Verricht de werkzaamheden (ontvangen, registreren, vastleggen, behandelen inclusief de coördinatie van het behandelen, onderzoek, rapporteren etc.) op operationeel niveau.
- › Verricht basaal feitenonderzoek.
- › Stelt eenvoudige conceptbrieven n.a.v. meldingen inzake grensoverschrijdend gedrag en fraude, conform formats.
- › Legt uitkomsten van feitenonderzoek en de sanctiebrieven voor aan de coördinator fraude, integriteit en incidenten of, bij diens afwezigheid, aan de medewerker meldpunt klachten B en/of de adviseur B.

### Medewerker meldpunt klachten B FG60

- › Verricht de eigen werkzaamheden en de **teamcoördinatie** op operationeel niveau.
- › Verricht basaal **en meer complex feitenonderzoek**.
- › Legt uitkomsten van feitenonderzoek en de sanctiebrieven voor aan de coördinator fraude, integriteit en incidenten **of weegt, bij diens afwezigheid, zelf uitkomsten van basale feitenonderzoeken van zichzelf en collega's af in afstemming met interne juristen**.
- › Stelt eenvoudige en meer inhoudelijke conceptbrieven op n.a.v. meldingen inzake grensoverschrijdend gedrag en fraude.
- › **Overlegt, bij afwezigheid van de klachtmanager en/of de coördinator fraude, integriteit en incidenten, met de betreffende interne juristen over de juiste inhoud van de complexere, meer juridisch inhoudelijke brieven (zoals met een toegangsverbod) voor ondertekening.**
- › Ondertekent, conform daarover gemaakte afspraken met de leidinggevenden, de basale brieven inzake meldingen grensoverschrijdend gedrag en de klachtafhandelbrieven waarbij bijzonderheden worden besproken met de leidinggevenden of de interne juristen.

|                                         | Medewerker meldpunt klachten A FG50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Medewerker meldpunt klachten B FG60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aard en doel van de contacten           | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Onderhoudt voornamelijk eerstelijns in- en externe werkcontacten (onder andere met Nationale Ombudsman, politie en OM) en beantwoordt vragen op operationeel niveau om te informeren of af te stemmen binnen afgestemde richtlijnen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Onderhoudt eerste- en <b>tweedelijns</b> in- en externe werkcontacten (onder andere met Nationale Ombudsman, politie en OM) en beantwoordt vragen op operationeel niveau om te informeren of af te stemmen binnen afgestemde richtlijnen.</li> <li>› <b>Geeft functionele aanwijzingen ten aanzien van de kwaliteit van de werkzaamheden binnen het team.</b></li> <li>› <b>Stemt bij coördinerende werkzaamheden af met de klachtmanager of en de coördinator fraude, integriteit en incidenten.</b></li> </ul>                   |
| Werkprocessen verbeteren                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied en t.a.v. CBR-brede processen.</li> <li>› Signaleert knelpunten in werkprocessen van het eigen team ten aanzien van het eigen aandachtsgebied en doet voorstellen ter verbetering.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Houdt ontwikkelingen bij binnen het eigen vakgebied en t.a.v. CBR-brede processen.</li> <li>› Signaleert knelpunten in werkprocessen van het eigen team ten aanzien van het eigen aandachtsgebied, doet voorstellen ter verbetering <b>en draagt eventueel bij aan de doorvoering hiervan.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |
| Werk- en denkniveau en kennis-elementen | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mbo werk- en denkniveau.</li> <li>› Kennis van de betreffende administratieve processen, procedures en richtlijnen.</li> <li>› Kennis van relevante wet- en regelgeving en de toepassing hiervan binnen het eigen aandachtsgebied.</li> <li>› Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.</li> <li>› Kennis van de externe actoren ten aanzien van het aandachtsgebied (Nationale Ombudsman, politie, Openbaar Ministerie etc.).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Mbo+/hbo werk- en denkniveau.</b></li> <li>› Kennis van de betreffende administratieve processen, procedures en richtlijnen.</li> <li>› Kennis van werk coördinatie</li> <li>› Kennis van relevante wet- en regelgeving en de toepassing hiervan binnen het eigen aandachtsgebied.</li> <li>› Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.</li> <li>› Kennis van de externe actoren ten aanzien van het aandachtsgebied (Nationale Ombudsman, politie, Openbaar Ministerie etc.).</li> </ul> |
| Competenties                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgerichtheid.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Mentale weerbaarheid.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› Organisatiesensitiviteit.</li> <li>› Besluitvaardigheid.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Initiatief tonen.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Kwaliteitsgerichtheid.</li> <li>› Mentale weerbaarheid.</li> <li>› Communicatieve vaardigheid.</li> <li>› Organisatiesensitiviteit.</li> <li>› Besluitvaardigheid.</li> <li>› <b>Probleem oplossend vermogen.</b></li> <li>› <b>Analytische vaardigheid.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                              |



## Klacht- behandelaar FG60

### Inleiding

#### → Algemeen

De klachtbehandelaar behandelt zelfstandig CBR-breed extern ontvangen klachten en ombudsmanzaken en is daarbij verantwoordelijk voor de correcte, tijdige en oplossingsgerichte uitvoering van de processen en procedures. In dit kader wordt klachtonderzoek verricht, waarbij (complexe) casussen worden geanalyseerd en is er intensief contact met alle betrokken partijen en deskundigen, voordat er een beslissing wordt genomen en de klacht wordt afgehandeld. Het hiervoor benodigde interne en externe netwerk wordt onderhouden en de benodigde specialistische kennis wordt proactief op niveau gehouden. De klachtbehandelaar heeft een ambassadeursrol en draagt in- en extern de uitgangspunten en werkwijzen van de klachtenprocedure uit.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

De zelfstandige behandeling van externe klachten en ombudsmanzaken (CBR-breed), het genereren van managementinformatie en het kenbaar maken van klachtsignalen en/of -tendensen ter verbetering van de dienstverlening en het vervullen van een ambassadeursrol.

### Welke positie neem ik in?

#### → Organisatorische context

De klachtbehandelaar is gepositioneerd binnen de afdeling BBJZ en ontvangt hiërarchisch leiding van de klachtmanager.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Klachten en ombudsmanzaken onderzoeken en behandelen

*Klachten en ombudsmanzaken onderzocht en behandeld zodanig dat deze volgens protocol en naar tevredenheid van de klant zijn afgehandeld.*

### Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

#### → Activiteiten

- › Analyseert (complexe) CBR-brede klachten en voert zelfstandig en vertrouwelijk onderzoek uit volgens het klachtenprotocol, waarna een beslissing volgt.
- › Behandelt de klacht volgens de beginselen van Passend contact met de overheid (laagdrempelig en oplossingsgericht).
- › Heeft t.b.v. de klachtbehandeling actief contact met zowel de klager als alle betrokken interne en externe personen (telefonisch en schriftelijk), waarbij zo nodig ook een hoorzitting op locatie wordt voorgezeten.
- › Heeft actief contact met klager en betrokken partijen en leidt indien nodig een hoorzitting op locatie.
- › Adviseert bij het opstellen van klachtreacties en redigeert deze waar nodig op taal en vorm.
- › Is bevoegd om intern en extern procesmatige verzoeken te doen en financiële vergoedingen toe te kennen binnen vastgestelde kaders en wetgeving.
- › Stelt een brief op met klacht, onderzoeksresultaten en uitkomst en legt deze voor aan de klachtmanager.
- › Behandelt ombudsmanzaken conform de daarvoor geldende procedures, doet onderzoek, zet in- en extern de benodigde acties in gang en stelt een conceptreactie op welke wordt voorgelegd aan de klachtmanager ter beoordeling.
- › Beantwoordt telefonische vragen van de Nationale Ombudsman inzake klachtdossiers.
- › Onderhoudt proactief het benodigde interne en externe netwerk t.b.v. de klachtbehandeling.
- › Verzorgt de relevante correspondentie, vastlegging in het klachtregistratiesysteem en de periodieke controle van de volledigheid en juistheid van de gegevens in het klachtregistratiesysteem.

## 2 Managementinformatie genereren

*Geïnformeerd zijn en verbetervoorstellen gedaan zijn.*

- › Neemt periodiek deel aan organisatiebrede overleggen gericht op kwaliteitsverbetering, zoals leer- en verbetercyclus overleggen.
- › Brengt opvallende klachten inzake medewerkers direct en rechtstreeks onder de aandacht van de betreffende leidinggevende.
- › Doet verbeter suggesties n.a.v. de klachtbehandeling, brengt deze intern onder de aandacht en monitort de opvolging.

## 3 Voorlichting, instructie en intervisie geven

*Voorlichting, instructie en intervisie gegeven zodanig dat betrokken voldoende geïnformeerd zijn over de gehanteerde protocollen en processen.*

- › Neemt periodiek deel aan werkoverleggen en interne (on boarding) opleidingen, waarbij voorlichting en instructie wordt gegeven t.a.v. klachtbehandeling en de daaraan gekoppelde leer- en verbetercyclus.
- › Begeleidt tweejaarlijks intervisies voor het Centraal meldpunt en faciliteert gestructureerde reflectie en feedback aan de hand van praktijkervaringen.

## 4 Werkprocessen verbeteren

*Werkprocessen verbeteren zodanig dat knelpunten zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn gedaan en geïmplementeerd.*

- › Houdt ontwikkelingen bij op het eigen vakgebied en inzake (gewijzigde) CBR-processen en procedure.
- › Signaleert knelpunten in werkprocessen van het eigen team ten aanzien van het eigen aandachtsgebied, doet voorstellen ter verbetering en draagt zo mogelijk bij aan de doorvoering hiervan.
- › Schrijft proactief mee aan voorbeeldteksten ter inspiratie voor afhandelbrieven en anticipeert daarmee op verwachte klachten.

## Werk- en denkniveau en kenniselementen

- › Mbo+/hbo werk- en denkniveau.
- › Kennis van de betreffende administratieve processen, procedures en richtlijnen.
- › Kennis van relevante wet- en regelgeving en de toepassing hiervan binnen het eigen aandachtsgebied en de processen waarover klachten worden behandeld.
- › Kennis van de Engelse taal.
- › Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- › Kennis van de externe actoren ten aanzien van het aandachtsgebied (Nationale Ombudsman, politie, OM etc.).

## Competenties

- › Initiatief tonen.
- › Samenwerken.
- › Klantgerichtheid.
- › Kwaliteitsgerichtheid.
- › Oordeelsvorming.
- › Communicatieve vaardigheid
- › Organisatiesensitiviteit
- › Probleemoplossend vermogen



## Financieel medewerker A, B, C

### Inleiding

#### → Algemeen

De medewerker financiële administratie verwerkt en controleert financiële gegevens binnen het CBR. De medewerker is verantwoordelijk dat de administratie juist is en actueel blijft en voldoet aan de wettelijke eisen. De medewerker Financiële administratie zorgt voor een juiste uitvoering van gemaakte (inkoop)afspraken met CBR-leveranciers. De medewerker Financiële administratie is op de hoogte van de (wettelijke) eisen en ontwikkelingen binnen het vakgebied van administratieve organisatie. De medewerker Financiële administratie adviseert en ondersteunt (on)gevraagd de medewerkers en managers van het CBR bij financiële en administratieve vraagstukken. De kaders worden gevormd door het operationeel/tactisch/strategisch beleid, het controleprotocol met de overheid, Titel 9 Boek 2 B.W., de doelstellingen van het CBR en de strategische doelstellingen van F&C.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

De medewerker financiële administratie is verantwoordelijk voor (pro) actieve ondersteuning aan de leidinggevenden en medewerkers bij financieel/administratieve vraagstukken. De medewerker Financiële administratie voert een effectieve en efficiënte financiële administratie uit. De medewerker Financiële administratie is verantwoordelijk voor het tijdig en accuraat verzamelen, berekenen, verwerken, controleren en archiveren van financieel administratieve (bank)gegevens. De medewerker Financiële administratie implementeert tijdig en accuraat wijzigingen in wet- en regelgeving en denkt mee over verbetervoorstellen voor efficiëntere werkprocessen in de keten tussen Purchase to Pay (P2P) en de uitvoering daarvan.

### Welke positie neem ik in?

#### → Organisatorische context

De medewerker financiële administratie ontvangt hiërarchische leiding van de teammanager financiële administratie. De medewerker financiële administratie geeft zelf geen leiding.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Financiële en rijschooladministratie

*Het uitvoeren van de financiële en rijschool administratie zodanig dat financiële mutaties correct en tijdig conform wet- en regelgeving worden verwerkt.*

### Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

#### → Activiteiten

- › Verzamelt, verwerkt, controleert en archiveert (financiële) gegevens op gebied van financiële en rijschooladministratie, waaronder inkoopfacturen.
- › Fungeert als vraagbaak en (eventueel) adviseur op het vakgebied.
- › Draagt zorg voor de invoer en het up-to-date houden van gegevens (zoals NAW) in administratiesystemen, databestanden, etc., en verwerkt hiertoe gegevens en mutaties volgens vastgestelde procedures en controleert gegevens op de juiste verwerking.
- › Maakt betalingsopdrachten aan en draagt zorg voor een accurate verwerking hiervan.
- › Codeert en verwerkt alle boekingen en voert deze in in het financiële systeem; controleert aan de hand van de output of de invoerdocumenten juist zijn verwerkt en brengt zonodig correcties aan. Handelt binnen de met de belastingdienst gemaakte afspraken in het kader van het convenant Horizontaal Toezicht en voert op grond daarvan periodiek steekproeven uit.

## 2 Informatievoorziening en advies

*Adviezen en informatie gegeven, zodanig dat dit tijdig, relevant en haalbaar is voor belanghebbenden, de stakeholder hierover tevreden zijn en draagvlak is gecreëerd.*

- › Fungeert als aanspreekpunt voor manager, medewerkers en externe partijen om reguliere en/of administratiegerelateerde vragen te beantwoorden, informatie te verstrekken en te adviseren met betrekking tot financiële verslaglegging, procedures, de werking van het (financieel) informatiesysteem en wet- en regelgeving rondom administratieve organisatie.
- › Aanleveren van (ad hoc) rapportages/overzichten uit het (financieel) informatiesysteem op aanvraag aan managers en overige belanghebbenden.
- › Is verantwoordelijk voor het uitvoeren van functionele testen bij IT-wijzigingen in relevante (financiële) systemen.

## 3 Proces optimalisatie

*Doet vanuit de dagelijkse praktijk verbetervoorstellen en helpt deze te realiseren zodat de financiële processen als eenvoudig en gebruikersvriendelijk worden ervaren.*

- › Signaleren en oplossen van knelpunten in de processen.
- › Opstellen en onderhouden van (werk)procedures/instructies en richtlijnen met betrekking tot de administratieve processen, waaronder Purchase to Pay (P2P).
- › Draagt pro-actief bij aan de ontwikkeling en verbetering van administratieve processen en vertaalt dit naar verbetervoorstellen voor het proces en/of systeem.

Aard en complexiteit van de werkzaamheden

### Financieel medewerker A FG45 ▼

- › Werkzaamheden zijn met name gericht op het invoeren van mutaties en het digitaal verwerken van financiële en NAW-mutaties van rijopleiders en dossieropbouw daarvan.
- › Verantwoordelijk voor de controle en afhandeling van inschrijvingen en mutaties van rijopleiders die moeten voldoen aan de daaraan gestelde eisen.
- › Verantwoordelijk voor de tijdige vastlegging en controle van restituties en klachtenregelingen richting rijopleiders.
- › Het monitoren van het financieel gedrag van rijopleiders en het nemen van gepaste maatregelen bij overtreding van de geldende regels (blokkade, aanlevering aan incassobureau, FUP).
- › Is verantwoordelijk voor het uitvoeren van functionele testen bij IT-wijzigingen in relevante (financiële) systemen.
- › Het beantwoorden van eenvoudige financieel administratieve vraagstukken, mondeling danwel schriftelijk (inbox rijschooladministratie, inbox crediteurenadministratie en financiële administratie).
- › Uitschrijven van opleiders n.a.v. controle van/bij KVK, 12 maanden niet actief of eigen verzoek.
- › Archiefwerkzaamheden, zowel digitaal als op papier.

### Financieel medewerker B FG55 ▼

- › Werkzaamheden zijn met name gericht op het invoeren en het digitaal verwerken van **alle financiële mutaties binnen het CBR** in het financiële systeem.
- › Verantwoordelijk voor de controle en afhandeling van (**digitale**) **facturen** en een **juiste uitbetaling en verwerking** in de financiële administratie hiervan.
- › Verantwoordelijk voor de tijdige vastlegging, controle en **uitbetaling** van restituties aan **klanten** en rijopleiders en **salarisbetalingen**.
- › Het **beantwoorden van** eenvoudige en meer **complexere financieel administratieve vraagstukken**, mondeling danwel schriftelijk (inbox crediteurenadministratie en financiële administratie).
- › Heeft een **adviserende rol** en neemt inhoudelijke beslissingen over de administratieve afhandeling en voortgang van financiële processen. Dit al dan niet in afstemming met de senior of teammanager, mede afhankelijk van het te nemen risico voor het CBR.
- › **Is zich bewust van de complexiteit en vertrouwelijkheid van de gegevens waarmee wordt gewerkt en kan hiermee prudent omgaan.**

### Financieel medewerker C FG60 ▼

- › Werkzaamheden zijn met name gericht om het werk van collega's te controleren (4-ogen principe). Is echter ook zelf in staat (als de situatie daarom vraagt) om mutaties af te handelen.
- › Fungeert als **vraag- en kennisbank** binnen en buiten het team.
- › **Coacht** medewerker financiële administratie A en B in de dagelijkse operatie.
- › Verantwoordelijk voor het **inwerken van nieuwe collega's**.
- › Heeft een adviserende rol en neemt **zelfstandig** inhoudelijke beslissingen met betrekking tot de afhandeling van financieel administratieve **knelpunten**.
- › Is zich bewust van de complexiteit en vertrouwelijkheid van de gegevens waarmee wordt gewerkt en kan hiermee prudent omgaan. **Borgt de bewaking van de wettelijke termijnen van de archiefwet en de schoning van de (vertrouwelijke) data.**
- › Is verantwoordelijk voor het uitvoeren van inhoudelijke, procesmatige en functionele testen bij IT-wijzigingen in relevante (financiële) systemen en **borgt de uitkomsten in testverslagen**.
- › Het beantwoorden van **complexere** financieel administratieve vraagstukken, mondeling danwel schriftelijk (inbox crediteurenadministratie en financiële administratie, en vanuit business control).

|                                                        | Financieel medewerker A FG45                                                                                                                                                                                                                           | Financieel medewerker B FG55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Financieel medewerker C FG60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (vervolg)<br>Aard en complexiteit van de werkzaamheden |                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Is verantwoordelijk voor het uitvoeren van <b>inhoudelijke</b> en functionele testen bij IT-wijzigingen in relevante (financiële) systemen en <b>toetst deze op een juiste en volledige boekhoudkundige verwerking</b>.</li> <li>Het beantwoorden van eenvoudige en <b>meer complexere</b> financieel administratieve vraagstukken, mondeling danwel schriftelijk (inbox rijschool-administratie, crediteurenadministratie en financiële administratie).</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voert <b>periodiek separate controles</b> uit middels <b>steekproeven</b> op inkoopfacturen om daarmee de kwaliteit van de administratie pro-actief te toetsen.</li> <li>Heeft <b>kennis van en inzicht in de procedures</b> en processen van de volledige financiële en rijschool-administratie.</li> <li>Heeft <b>kennis van en inzicht in de in gebruik zijnde geautomatiseerde (financiële) systemen</b> en de onderlinge interactie met andere systemen in het IT-landschap.</li> <li><b>Past bij gesignaleerde knelpunten actief het vastleggingsproces en werkbeschrijvingen/procedures aan in het kader van de leercyclus.</b></li> <li>Is in staat om data uit het financiële informatiesysteem te onttrekken en kan (grote hoeveelheden) data uploaden en verwerken in het systeem (bulkmutaties).</li> <li>Is aanspreekpunt voor de teammanager financiële administratie.</li> </ul>                                                 |
| Werkprocessen verbeteren                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleren van (eenvoudige) knelpunten in de processen.</li> <li>Signaleren van onjuiste of achterhaalde informatie in de werkinstructies ten aanzien van vastlegging van mutaties van rijopleiders.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleren <b>en oplossen</b> van (eenvoudige) knelpunten in de processen.</li> <li>Verantwoordelijk voor <b>het onderhouden van de werkbeschrijvingen/procedures voor financieel administratieve zaken</b>. Dit bestaat uit het proactief en/of reactief wijzigen van de content zodat deze up to date blijft.</li> <li>Draagt proactief bij aan de ontwikkeling en verbetering van financieel administratieve processen. <b>Doet verbetervoorstellen</b> v.w.b. proces en/ of systeem.</li> <li><b>Neemt deel aan werkgroepen en projectgroepen.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Is een <b>expert</b> op het vakgebied van administratieve organisatie en financiële administratie en kan deze kennis actief toepassen. Houdt overzicht en maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.</li> <li>Draagt pro-actief bij aan de ontwikkeling en verbetering van financiële processen. Doet verbetervoorstellen t.a.v. het proces en/of het systeem.</li> <li>Is verantwoordelijk voor het <b>aangeven van concrete changes naar FB ICT en bewaakt hierop de voortgang</b>.</li> <li>Neemt deel aan werkgroepen en projectgroepen</li> <li>Overlegt periodiek met relevante externe partijen (bank, leveranciers) en behartigt daarin de belangen van CBR.</li> <li><b>Neemt de regie en rolt zelfstandig verbeteringen van A tot Z uit binnen het team en de organisatie. Dit bestaat uit het beschrijven en afstemmen van de requirements, het testen van de oplevering en de communicatie naar de eindgebruikers.</b></li> </ul> |

|                                               | Financieel medewerker A FG45 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Financieel medewerker B FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Financieel medewerker C FG60 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (vervolg)<br>Werk-<br>processen<br>verbeteren |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | >                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Is op de hoogte van (externe) ontwikkelingen binnen het vakgebied en vertaalt dit naar kansen en risico's voor het CBR.</li> <li>&gt; Bevordert de kennis met betrekking tot de salaris-processen d.m.v. het volgen van seminars en webinars.</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| Aard en<br>doel van de<br>contacten           | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Toetst de inschrijving van nieuwe rijopleiders en neemt contact met hen op bij constatering van omissies met het doel om deze op te lossen.</li> <li>&gt; Communiceert telefonisch en schriftelijk met rijopleiders met vragen over financiële mutaties teneinde een betrouwbaar saldo in de rekening-courant te kunnen garanderen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Monitort de workflow van de facturen en <b>spreekt controleurs en budgethouders</b> aan indien zij achterstanden hebben in het afhandelen van de werkvoorraad en/of helpen ze bij de procesmatige afhandeling hiervan.</li> <li>&gt; Communiceert telefonisch en schriftelijk met leveranciers met vragen over financiële mutaties, zoals facturen, betalingen en creditnota's. Heeft daarnaast functionele contacten met de afdeling Inkoop over orders.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Neemt deel aan werkgroepen</b> en projectgroepen teneinde daarin (aanpassingen in) de administratieve organisatie te borgen.</li> <li>&gt; <b>Overlegt periodiek</b> met relevante externe partijen (leveranciers, incassobureau) en <b>behartigt daarin de belangen</b> van het CBR.</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Werk- en<br>denk-<br>niveau                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mbo.</li> <li>&gt; Kennis van financieel administratieve systemen</li> <li>&gt; Kennis van en ervaring met geldende procedures rondom opleidersadministratie en de toepassing hiervan in de systemen.</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mbo+/hbo.</li> <li>&gt; Kennis van financieel administratieve systemen</li> <li>&gt; Kennis van en ervaring met geldende procedures en wet- en regelgeving rondom administratieve organisatie en de toepassing hiervan in de systemen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Hbo.</li> <li>&gt; Uitgebreide kennis van financieel administratieve systemen.</li> <li>&gt; Kennis en ervaring met geldende procedures en wet- en regelgeving rondom administratieve organisatie en de toepassing hiervan in de systemen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| Competen-<br>ties                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Klantgerichtheid.</li> <li>&gt; Resultaatgerichtheid.</li> <li>&gt; Nauwkeurig.</li> <li>&gt; Cijfermatig inzicht.</li> <li>&gt; Samenwerken.</li> <li>&gt; Integer.</li> </ul>                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Klantgerichtheid.</li> <li>&gt; Resultaatgerichtheid.</li> <li>&gt; Nauwkeurig.</li> <li>&gt; Cijfermatig inzicht.</li> <li>&gt; Samenwerken.</li> <li>&gt; Integer.</li> <li>&gt; Communicatieve vaardigheden.</li> <li>&gt; Plannen en organiseren.</li> <li>&gt; Omgaan met weerstand.</li> <li>&gt; Initiatief.</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Klantgerichtheid.</li> <li>&gt; Resultaatgerichtheid.</li> <li>&gt; Nauwkeurig.</li> <li>&gt; Cijfermatig inzicht.</li> <li>&gt; Samenwerken.</li> <li>&gt; Integer.</li> <li>&gt; Communicatieve vaardigheden.</li> <li>&gt; Plannen en organiseren.</li> <li>&gt; Omgaan met weerstand.</li> <li>&gt; Initiatief.</li> <li>&gt; Helicopterview.</li> <li>&gt; Procesmatig denken.</li> <li>&gt; Besluitvaardig.</li> <li>&gt; Analytisch.</li> </ul> |



## Medewerker HR Services

### Inleiding

#### → Algemeen

De medewerker HR-services adviseert en ondersteunt (on)gevraagd de medewerkers en managers van het CBR bij personele vraagstukken. De medewerker HR-services is de spin in het web als het gaat om HR processen tussen medewerkers, managers, recruitment, HR business partners en de salarisadministratie. De medewerker HR-services is op de hoogte van trends en ontwikkelingen binnen het vakgebied van HR-services. De kaders worden gevormd door het operationeel/tactisch/strategisch beleid en de doelstellingen van het CBR en de strategische doelstellingen van HR.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

De medewerker HR-services is verantwoordelijk voor (pro) actieve ondersteuning aan de leidinggevenden en medewerkers bij personele vraagstukken. De medewerker HR-services voert een effectieve en efficiënte HR administratie uit. Focusgebied hierbij is instroom, doorstroom en uitstroom. Daarnaast is de medewerker HR-services verantwoordelijk voor het beheer van de personeelsdossiers. De medewerker HR-services levert tevens een belangrijke bijdrage aan veranderingsprocessen en systeemoptimalisatie binnen het eigen aandachtsgebied.

### Welke positie neem ik in?

#### → Organisatorische context

De medewerker HR-services ontvangt hiërarchisch leiding van de teammanager HR-services. De medewerker HR-services geeft zelf geen hiërarchische leiding.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 HR Administratie

*Het uitvoeren van de HR administratie zodanig dat HR mutaties tijdig en zonder fouten conform wet- en regelgeving worden verwerkt*

### Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

#### → Activiteiten

- › Stelt arbeidsovereenkomsten en andere arbeidsvoorwaardelijke correspondentie op aan de hand van aangeleverde informatie en checklijsten.
- › Verwerkt mutaties en ziet toe op de verwerking hiervan in het personeelsinformatiesysteem en de archivering hiervan in de personeelsdossiers; verzamelt actief ontbrekende informatie bij manager, medewerker of collega en signaleert en corrigeert onjuistheden.
- › Is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van mutaties t.b.v. de salarisverwerking.
- › Houdt de personeelsdossiers actueel en compleet.
- › Bewaakt signaleringen en acteert hierop.
- › Is bekend met en volgt de richtlijnen van de AVG.

## 2 Informatievoorziening en advies

*Adviezen en informatie gegeven, zodanig dat dit tijdig, relevant en haalbaar voor belanghebbenden is, de stakeholders zijn hierover tevreden en draagvlak is gecreëerd.*

- › Fungeert als eerste aanspreekpunt voor medewerkers en leidinggevendenden om reguliere vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken en te adviseren met betrekking tot HR procedures, regelingen en CAO aangelegenheden.
- › Signaleren van onjuiste of achterhaalde informatie op het intranet, verantwoordelijk voor het corrigeren daarvan en vervolgens onderhouden.

## 3 Proces optimalisatie

*Doet vanuit de dagelijkse praktijk verbetervoorstellen en helpt deze te realiseren zodanig dat de HR processen als eenvoudig en gebruikersvriendelijk worden ervaren.*

- › Signaleert knelpunten in de processen en lost deze op.
- › Stelt (werk)procedures/ instructies en richtlijnen op met betrekking tot de HR-processen en onderhoudt deze.
- › Draagt proactief bij aan de ontwikkeling en verbetering van HR processen en vertaalt dit naar verbetervoorstellen voor het proces en/of systeem.

|                                          | Medewerker HR-services A FG50                                                                                                                                                                                                                                       | Medewerker HR-services B FG55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Medewerker HR-services C FG60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aard & complexiteit van de werkzaamheden | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Werkzaamheden zijn met name gericht op het invoeren (data entry) en verwerken van een deel van de HR mutaties</li> <li>› Het beantwoorden van de meer eenvoudige vragen, mondeling danwel schriftelijk (inbox).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Werkzaamheden zijn gericht op de <b>volledige digitale verwerking</b> van HR mutaties. <b>Voor de verdere verwerking toetst de medewerker op wet- en regelgeving en het geldende HR beleid.</b></li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor controle</b> van werk van collega's (4-ogen principe).</li> <li>› Het beantwoorden van eenvoudige en <b>meer complexere</b> HR vraagstukken, mondeling danwel schriftelijk (inbox).</li> <li>› Heeft een <b>adviserende rol en neemt inhoudelijke beslissingen over de administratieve afhandeling en voortgang van in- door- en uitstroomprocessen.</b> Dit al dan niet in afstemming met de senior of team-manager, mede afhankelijk van het te nemen risico voor het CBR.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Werkzaamheden zijn met name gericht om het <b>werk van andere collega's te controleren</b> (4-ogen principe). Is echter ook zelf in staat (als de situatie daarom vraagt) om mutaties af te handelen.</li> <li>› heeft <b>kennis van de volledige HR administratie.</b></li> <li>› Coacht medewerker HR-services A en B in de dagelijkse operatie.</li> <li>› Fungeert als <b>vraagbaak en kennisbank</b> binnen en buiten het team.</li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor het inwerken</b> van nieuwe collega's.</li> <li>› Heeft een adviserende rol en neemt zelfstandig inhoudelijke beslissingen met betrekking tot de administratieve afhandeling en voortgang van in- door- en uitstroomprocessen.</li> </ul> |
| Werkprocessen verbeteren                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert knelpunten.</li> <li>› Signaleert onjuiste of achterhaalde informatie op het intranet en/of het HR systeem.</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Signaleert (eenvoudige) <b>knelpunten in de processen</b> en lost deze op.</li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor het onderhouden van intranet.</b> Dit bestaat uit het proactief en/ of reactief wijzigen van de content zodat deze up to date blijft.</li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor het onderhouden van de werkinstructies in het HR systeem.</b> Dit bestaat uit het proactief en/ of reactief wijzigen van de content zodat deze up to date blijft.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Draagt <b>proactief bij aan de ontwikkeling</b> en verbetering van HR processen. Doet <b>verbetervoorstellen</b> voor wat betreft proces en/of systeem.</li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor het onderhouden van intranet.</b> Dit bestaat uit het wijzigen van content en/ of het toevoegen van nieuwe of het verwijderen van niet correcte informatie.</li> <li>› <b>Verantwoordelijk voor het aangeven van concrete changes</b> naar FB ICT en bewaakt hierop de voortgang.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |

|                                               | Medewerker HR-services A FG50 ▼                                                                                                                                   | Medewerker HR-servicesB FG55 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Medewerker HR-services C FG60 ▼                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (vervolg)<br>Werk-<br>processen<br>verbeteren |                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Draagt proactief bij aan de ontwikkeling en verbetering van HR processen. Doet verbetervoorstellen vwb proces en/of systeem.</li> <li>› Neemt deel aan werkgroepen en projectgroepen.</li> </ul>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Neemt deel aan werkgroepen en projectgroepen.</li> <li>› Neemt de regie en rolt zelfstandig verbeteringen van A tot Z uit binnen het team en de organisatie. Dit bestaat uit het beschrijven &amp; afstemmen van de requirements, het testen van de oplevering en de communicatie naar de eindgebruikers.</li> <li>› Is op de hoogte van (externe) ontwikkelingen binnen het vakgebied en vertaalt dit proactief naar kansen &amp; risico's voor het CBR.</li> <li>› Bevordert de kennis met betrekking tot HR processen oa dmv zichzelf gevraagd en ongevraagd uitnodigen uit bij afdelingen waar kennisoverdracht nodig is tav de HR processen, het organiseren en houden van kennissessies.</li> </ul> |
| Werk- en<br>denk-<br>niveau                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mbo diploma.</li> <li>› Kennis van en ervaring met geldende procedures en wet- en regelgeving.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Mbo+/Hbo</b> werk &amp; denkniveau.</li> <li>› Kennis van HR-informatiesysteem.</li> <li>› Kennis van en ervaring met geldende procedures en wet- en regelgeving.</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› <b>Hbo</b> werk &amp; denkniveau.</li> <li>› <b>Uitgebreide</b> kennis van HR-informatiesysteem.</li> <li>› Kennis van en ervaring met geldende procedures en wet- en regelgeving.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Competen-<br>ties                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Resultaatgericht.</li> <li>› Nauwkeurig.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Integer.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Resultaatgericht.</li> <li>› Nauwkeurig.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Integer.</li> <li>› <b>Mondeling- en schriftelijk communicatieve vaardigheden.</b></li> <li>› <b>Plannen en organiseren.</b></li> <li>› <b>Stressbestendig.</b></li> <li>› <b>Initiatief.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Klantgericht.</li> <li>› Resultaatgericht.</li> <li>› Nauwkeurig.</li> <li>› Samenwerken.</li> <li>› Integer.</li> <li>› Mondeling- en schriftelijk communicatieve vaardigheden.</li> <li>› Plannen en organiseren en prioriteren.</li> <li>› Stressbestendig.</li> <li>› Probleemoplossend vermogen.</li> <li>› helicopter view.</li> <li>› besluitvaardig.</li> <li>› Initiatief.</li> <li>› <b>Analytisch.</b></li> <li>› <b>Procesmatig denken.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |

## Medewerker DIV A

### Behoort bij administratief medewerker A

#### Waarvoor ben ik aangenomen?

##### → Doel

- › De medewerker digitale informatie voorziening (DIV) werkt bij de divisie Rijgeschiktheid (RG). Het team waarbinnen de medewerker DIV is gepositioneerd ontvangt, archiveert, registreert en stelt digitale en fysieke documenten (ook rijbewijzen) beschikbaar binnen RG.
- › De medewerker DIV houdt zich bezig met inkomende en uitgaande documenten met als belangrijkste taak om deze juist, tijdig en volledig te verwerken volgens de vastgestelde richtlijnen en geldende wet- en regelgeving.
- › De medewerker DIV levert vanuit het vakgebied van DIV een duidelijke bijdrage aan het werk en de werkprocessen binnen RG, met betrekking tot het beoordelen van de rijgeschiktheid van particuliere en professionele bestuurders.

#### Welke positie neem ik in?

##### → Positie - samenwerking - relaties:

- › De medewerker DIV ontvangt hiërarchisch leiding van de manager DIV.
- › De medewerker geeft zelf geen leiding.
- › De medewerker DIV A heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau met interne stakeholders, gericht op het uitwisselen van (geclassificeerde) informatie.

#### Wat moet ik bereiken?

##### → Resultaten

###### 1 Gegevens en/of documenten verwerken en vastleggen

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker A.

###### 2 Informatie in- en extern beschikbaar stellen

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker A.

###### 3 Werkprocessen verbeteren

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker A.

## Medewerker DIV B

### Behoort bij administratief medewerker B

#### Waarvoor ben ik aangenomen?

##### → Doel

- > De medewerker digitale informatie voorziening (DIV) werkt bij de divisie Rijgeschiktheid (RG). Het team waarbinnen de medewerker DIV is gepositioneerd ontvangt, archiveert, registreert en stelt digitale en fysieke documenten (ook rijbewijzen) beschikbaar binnen RG.
- > De medewerker DIV houdt zich bezig met inkomende en uitgaande documenten met als belangrijkste taak om deze juist, tijdig en volledig te verwerken volgens de vastgestelde richtlijnen en geldende wet- en regelgeving. De medewerker DIV levert vanuit het vakgebied van DIV een duidelijke bijdrage aan het werk en de werkprocessen binnen RG, met betrekking tot het beoordelen van de rijgeschiktheid van particuliere en professionele bestuurders.

#### Welke positie neem ik in?

##### → Positie - samenwerking - relaties:

- > De medewerker DIV ontvangt hiërarchisch leiding van de manager DIV.
- > De medewerker geeft zelf geen leiding.
- > De medewerker DIV B heeft voornamelijk contacten op uitvoerend niveau met interne en externe stakeholders, gericht op het uitwisselen van (geclassificeerde) informatie.

#### Wat moet ik bereiken?

##### → Resultaten

##### 1 Gegevens en/of documenten verwerken en vastleggen

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker B.

##### 2 Informatie in- en extern beschikbaar stellen

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker B.

##### 3 Werkprocessen verbeteren

Zie generieke functiebeschrijving administratief medewerker B.

## Medewerker mededelingen

Behoort bij administratief medewerker D

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

- > De medewerker mededelingen werkt bij de divisie Rijgeschiktheid (RG). Het team waarbinnen de medewerker mededelingen is gepositioneerd is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van de betreffende zaakprocessen of dossiers.
- > De medewerker mededelingen is, binnen de gestelde kaders, verantwoordelijk voor het inhoudelijk beoordelen van de mededelingen, voor het nemen van (eind)besluiten en voor het uitvoeringsgedeelte binnen het mededelingenproces (onderzoeken en educatieve maatregelen).

### Welke positie neem ik in?

#### → Positie - samenwerking - relaties:

De medewerker mededelingen ontvangt hiërarchisch leiding van de operationeel manager. De medewerker geeft zelf geen leiding.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Mededelingen beoordelen

Mededelingen zijn correct, tijdig en binnen de gestandaardiseerde richtlijnen beoordeeld.

##### 2 Mededelingendossiers verwerken

Mededelingen zijn correct, tijdig en binnen de gestandaardiseerde richtlijnen verwerkt.

##### 3 Dienstverlening optimaliseren

Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat knelpunten tijdig zijn onderkend, passende verbeteracties zijn geïnitieerd en het mededelingen proces zo efficiënt mogelijk verloopt.

## Medewerker bezwaar en beroep

Behoort bij administratief medewerker D

### Welke positie neem ik in?

#### → Positie - samenwerking - relaties:

- › De medewerker bezwaar en beroep ontvangt hiërarchisch leiding van de manager bezwaar & beroep.
- › De medewerker bezwaar en beroep geeft zelf geen leiding.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

De medewerker bezwaar en beroep zorgt voor het administratief verwerken van bezwaar- en beroepsprocedures en het begeleiden en bewaken van de voortgang hiervan. Ook zorgt de medewerker bezwaar en beroep voor de planning van hoorzittingen en de planning van de juristen op rechtbankzittingen. Het informeren van de klant over de bezwaar-mogelijkheden en het inhoudelijk bespreken van de zaak voorafgaand aan een eventuele behoort ook tot het takenpakket. Daarnaast beoordeelt de medewerker bezwaar en beroep de aanvragen en afgiften van de gehandicaptenparkeerkaart en verwerkt de medewerker bezwaar en beroep de aanvragen van de ontheffing van de draagplicht van de autogordel.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Bezwaar- en beroepsprocedures administratief behandelen

Bezwaar- en beroepsprocedures administratief behandeld, zodanig dat deze juist en binnen wettelijke termijnen zijn toebedeeld aan de juridisch medewerkers.

##### 2 Hoorzittingen plannen en secretariael ondersteunen

Hoorzittingen ingepland, ondersteund, zodanig dat de hoorzittingen juist en tijdig zijn georganiseerd en afgerond met een hoorzittingsverslag.

##### 3 Bezwaar- en beroepszaken afhandelen

Bezwaar- en beroepszaken afgehandeld, zodanig dat dit binnen de wettelijke termijnen en eisen plaatsvindt.

##### 4 Informatie verstrekken

De klant is zodanig geïnformeerd dat duidelijk is welk proces opgestart kan worden door de klant en hoe dit proces verloopt.

##### 5 Dienstverlening optimaliseren

Optimale dienstverlening zodat knelpunten tijdig zijn onderkend, passende verbeteracties zijn geïnitieerd en het bezwaar- en beroepsproces, het klachtenproces, het gehandicapten-parkeerkaartproces en het proces van aanvragen tot ontheffingen van de draagplicht van autogordels zo efficiënt mogelijk verloopt.

##### 6 Klachtproces administratief behandelen

Klachten zijn administratief correct en tijdig geregistreerd en behandeld

##### 7 Gehandicaptenparkeerkaart en ontheffing autogordel

Aanvragen zijn correct, tijdig en binnen de gestandaardiseerde richtlijnen beoordeeld.



## Theorie- medewerker FG50

### Inleiding

#### → Algemeen

De theoriemedewerker is er voor verantwoordelijk dat onze klanten, zowel particulier en professional, op een theorie examen centrum (TEC) klassikaal of individueel op de voorgeschreven uniforme wijze hun examen kunnen doen. Hierbij ervaart de klant het proces van examineren als duidelijk, makkelijk, inlevend en helpend. De theoriemedewerker fungeert als ambassadeur van de organisatie.

### Waarvoor ben ik aangenomen?

#### → Doel

- › De theoriemedewerker heeft het eerste contact met de klant en is daarmee het visitekaartje van het CBR.
- › De theoriemedewerker is verantwoordelijk voor het professioneel en klantgericht ontvangen en daarna begeleiden van de klant bij het afnemen van theorie-examens.
- › De theorie-medewerker houdt toezicht op het gehele proces en handelt adequaat op eventuele afwijkingen.
- › De theoriemedewerker draagt bij aan een herkenbare, uniforme en consistente dienstverlening zoals die CBR-breed is afgesproken. Daar waar de klant niet zelfstandig het proces kan doorlopen verleent de medewerker proactief assistentie.
- › De theorie-medewerker werkt zowel zelfstandig als ook in teamverband.

### Welke positie neem ik in?

#### → Organisatorische context

- › De theoriemedewerker werkt in een zelforganiserend team en ontvangt (veelal op afstand) hiërarchisch leiding van de examen-manager Theorie in het desbetreffende gebied. Op het gebied van kwaliteit, houding en gedrag ontvangt medewerker ook begeleiding en coaching van de TEC-coach.
- › De theoriemedewerker geeft zelf geen leiding.
- › De theoriemedewerker heeft vooral externe contacten waaronder de examenkandidaat, de begeleiders, tolken, rijsschoolhouders/opleiders.

### Wat moet ik bereiken?

#### → Resultaten

##### 1 Dagstart, taakverdeling en afsluiting

*Het examencentrum is tijdig geopend en gereed voor ontvangst van de klant. De taken van de dag zijn onderling verdeeld.*

### Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken?

#### → Activiteiten

- › Start en controleert de betreffende apparatuur.
- › Verdeelt in overleg met aanwezige teamleden de taken en maakt o.a. de dagplanning voor de individuele examens
- › Sluit bij einde werkdag alles af en maakt de afnameschermen schoon. Ruimt op voor de volgende dag.

## 2 Ontvangst kandidaten

Klanten zijn op gastvrije wijze ontvangen en hebben een ervaring van een duidelijk, makkelijk, inlevend en helpend proces gehad.

- › Ontvangt klanten gastvrij en met oprechte aandacht.
- › Informeert klant over het examenproces.
- › Handelt volgens het vastgestelde normgedrag.
- › Is behulpzaam en levert waar nodig maatwerk binnen de grenzen van zijn/haar bevoegdheid.
- › Helpt door fysieke aanwezigheid in ontvangstruimte proactief de klant en begeleidt deze in het intakeproces om hiermee de juiste klant-beleving en happy flow te realiseren.

## 3 Identiteitscontrole & voorkomen en bestrijden van fraude

Het examen is door de juiste kandidaat afgelegd. Vermoedens van of geconstateerde fraude volgens protocol afgehandeld.

- › Controleert de identiteit van de klant en handelt hierbij volgens het geldende protocol.
- › Raadpleegt bij twijfel collega's op discrete wijze.
- › Controleert op mogelijke aanwezigheid van niet toegestane apparatuur (telefoons, horloges, smartwatches, opname apparatuur e.d.) en andere vormen van mogelijke fraude.
- › Surveilleert actief in de zaal en houdt toezicht volgens afgesproken werkwijze.
- › Verricht taken gericht op het vaststellen van fraude volgens werkafspraken.
- › Handelt bij een vermoeden van fraude of constatering van fraude volgens het fraude-protocol.

## 4 Voorbereidingen start examen

Examenkandidaten zijn tijdig voor het examen opgeroepen.

- › Roept examenkandidaten tijdig op voor het examen en verwijst naar de juiste plaats.
- › Verstrekt afhankelijk van het soort examen de toegestane hulpmiddelen.

## 5 Uitvoering examenproces

Het examenproces is ordelijk verlopen en kandidaten hebben zonder storingen theorie-examen kunnen doen.

- › Houdt zicht op behoefte en gedrag van de klanten en onderneemt passende actie als nodig.
- › Signaleert (ICT)storingen in het examen en onderneemt passende actie.
- › Signaleert afwijkend gedrag van examenkandidaten tijdens het examen en onderneemt passende actie.
- › Creëert en waarborgt stilte bij het afnemen van examens.

## 6 Afnemen individueel begeleid examen

Individuele examens zijn uniform en volgens protocol afgenomen.

- › Neemt op uniforme en professionele wijze met oog voor de klant individueel begeleide examens af van zowel tolk-examens als examens van klanten met een beperkt doenvermogen.

## 7 Administratie bijhouden

Administratieve handelingen zijn correct en tijdig uitgevoerd.

- › Verzorgt alle benodigde administratieve handelingen die nodig zijn voor het proces en de dienstverlening in het algemeen.

## 8 Scholing

*Is altijd geïnformeerd en getraind volgens de gestelde eisen en afspraken.*

- › Neemt deel aan alle benodigde trainingen en neemt actief kennis van updates, wijzigingen en veranderingen die noodzakelijk zijn voor het goed kunnen uitoefenen van de functie.
- › Signaleert verbetermogelijkheden en betreft de verantwoordelijke collega of manager.
- › Begeleidt nieuwe collega's bij het inwerken in het proces op aanwijzing van de opleidingsverantwoordelijke collega.

## 8 BHV (Bedrijfshulpverlener)

- › Neemt deel aan verplichte BHV trainingen en handelt volgens afspraken bij calamiteiten.

### Aard en complexiteit van de werkzaamheden

- › Begeleidt examenkandidaten door het examenproces: van binnenkomst op de locatie tot aan het verlaten van de locatie.
- › Draagt zorg voor het controleren van de identiteit van klanten en is alert op fraude en afwijkend gedrag.
- › Handelt adequaat en volgens protocol bij het vermoeden en/of constateren van fraude.
- › Reageert oplossingsgericht bij storingen in apparatuur en/of applicaties.
- › Zorgt er door het bieden van maatwerk voor dat ook kandidaten die door onvoorziene omstandigheden buiten het proces vallen waar mogelijk toch examen kunnen doen.

### Werkprocessen verbeteren

- › Initieert verbetervoorstellen bij zijn/haar manager ten aanzien van het proces, de klantbeleving en/of de samenwerking onderling.

### Werk- en denk-niveau

- › Havo/mbo.
- › Computervaardig.
- › Intercultureel bewust.

### Competenties

- › Klantgericht.
- › Flexibel.
- › Samenwerken.
- › Sociale wendbaarheid.
- › Opmerkzaam.
- › Besluitvaardig.
- › Zorgvuldigheid.
- › Integer.

### Taal

- › Nederlands: mondeling en schriftelijk goed.
- › Engels: mondelinge basisvaardigheid.