

# Funcsiehandboek voor de Groothandel in Bloemen en Planten

BEHORENDE BIJ DE CAO voor de GROOTHANDEL IN BLOEMEN EN PLANTEN



<b>Inhoudsopgave</b>	<b>blz</b>
<b>Deel 1</b>	<b>3</b>
Introductie	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Opzet van het handboek	3
1.3 Wat is functiewaardering?	4
1.4 Functiewaardering en beloning (salaris)	4
1.5 De ORBA®-methode, het analysekader	4
<b>Deel 2</b>	<b>8</b>
De referentieaanpak	8
2.1 Referentiefuncties en bedrijfsfuncties	8
2.2 Functiereeksen en NOK's	8
2.3 Stappenplan indeling bedrijfsfunctie	10
2.4 Onderhoud van de indelingen in bedrijven	13
2.5 Bezwaar en beroep	13
2.6 Veel gestelde vragen	16
2.7 Voorbeeld van indeling	17
<b>Deel 3</b>	<b>23</b>
Referentiemateriaal Groothandel Bloemen en Planten	23
3.1 Functieniveau informatie	23
3.2 Referentiefuncties en NOK-matrices	26
<b>Deel 4</b>	<b>73</b>
Bijlagen	73
4.1 ORBA® Vragenformulier	74
4.2 ORBA®-indelingsformulier	83
4.3 Woorden- en begrippenlijst	84
4.4 Nuttige adressen	88
4.5 Synoniemenlijst	89

# Deel 1

## Introductie

### 1.1 Inleiding

In de cao voor de Groothandel in Bloemen en Planten is afgesproken dat bij de indeling van functies gebruik wordt gemaakt van het ORBA®-functiewaarderingssysteem. Deze afspraak heeft geleid tot een functiehandboek dat onderdeel uitmaakt van de cao.

Dit functiehandboek is in 2021 geactualiseerd zodat de referentiefuncties beter aansluiten op de praktijk binnen de bedrijven in de sector. Ook is de ORBA® systematiek vernieuwd en zijn de referentiefuncties meer resultaatgericht omschreven.

Het functiehandboek is in samenwerking met een paritaire werkgroep en stuurgroep van vertegenwoordigers van werkgevers (verschillende bedrijven) en werknemers ontwikkeld. Ook is het geactualiseerde functiemateriaal bij medewerkers van de verschillende bedrijven op herkenbaarheid getoetst. AWWN is eigenaar van het ORBA®-systeem.

Het functiehandboek is een hulpmiddel bij het **indelen van functies in functiegroepen**. Het gaat dus niet om het persoonlijk functioneren van medewerkers, maar om de inhoud van de functie. Omdat de functiegroepen corresponderen met de eveneens in de cao opgenomen salarisschalen, betekent indeling van een functie in een functiegroep (functiewaardering) tevens indeling in een bepaalde salarisschaal (beloning).

De verantwoordelijkheid voor het indelen van functies in een onderneming ligt bij de werkgever.

Dit handboek is ook bedoeld voor werknemers om meer inzicht te verkrijgen in bijvoorbeeld de wijze waarop hun functie is ingedeeld en de referentiefunctie(s) waarmee hun functie is vergeleken. Van een aantal referentiefuncties zijn functiereksen (met niveautyperingen) opgenomen, waarmee ook mogelijke groeipaden inzichtelijk zijn gemaakt. Let wel: dit zijn voorbeelden. Groeipaden zijn natuurlijk sterk afhankelijk van hoe het werk binnen de eigen organisatie is georganiseerd.

### 1.2 Opzet van het handboek

Het handboek is onderverdeeld in 4 delen.

Deel 1 bevat een korte algemene introductie in functiewaardering, de relatie met beloning (salaris) en een toelichting op de ORBA®-methode.

Deel 2 beschrijft de referentieaanpak. Hierin wordt toegelicht wat een referentiefunctie is en welke stappen worden doorlopen om tot een indeling van een bedrijfsfunctie te komen. Ook wordt in dit deel de bezwaar- en beroepsprocedure toegelicht.

Deel 3 bevat het referentie functiemateriaal van de **Groothandel in Bloemen en Planten**

Het referentiemateriaal dient gebruikt te worden bij het indelen van de bedrijfsfuncties. Dit bestaat uit de functieomschrijvingen (referentiefuncties), bijbehorende contextinformatie (toelichting afdeling en werkprocessen), NOK-matrices (NOK staat voor Niveau Onderscheidende Kenmerken) en de bijbehorende functieniveau informatie (o.a. ORBA<sup>®</sup>-scores) en het referentieraster. Alle referentiefuncties zijn gewaardeerd met de ORBA<sup>®</sup>-methode

Deel 4 bestaat uit een aantal hulpmiddelen, waaronder voorbeeldformulieren die kunnen worden gebruikt bij het toepassen van het functiehandboek binnen de bedrijven. Als laatste is in dit deel een adressenlijst opgenomen.



Voordat u met het indelen van functies gaat beginnen, adviseren wij u eerst dit handboek **goed** door te lezen. Door het volgen van de beschreven stappen en het gebruik van de hulpmiddelen wordt het indelen van bedrijfsfuncties een stuk eenvoudiger.

Wanneer u vragen heeft over de toepassing van dit handboek, kunt u contact opnemen met de **VGB** of een van de vakorganisaties. AWWN is als systeemhouder beschikbaar voor ondersteuning. De contactgegevens zijn vermeld in de adressenlijst in deel 4.

### 1.3 Wat is functiewaardering?

Functiewaardering is een manier om de zwaarte van functies vast te stellen. Functiewaardering kijkt naar de inhoud van de functie en niet naar de prestatie of het functioneren van de medewerker. In de cao **Groothandel in Bloemen en Planten** is gekozen voor de ORBA<sup>®</sup>-methode. ORBA<sup>®</sup> behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingssystemen in Nederland en is eigendom van AWWN. De belangrijkste toepassing is het op consistente en rechtvaardige wijze onderbouwen van beloningsverhoudingen.

### 1.4 Functiewaardering en beloning (salaris)

Het salaris dat u ontvangt, wordt in de eerste plaats bepaald door de functie die u vervult. De functie omvat het soort werk en de taken die u verricht. Functies verschillen van elkaar. Er zijn lichtere en zwaardere functies, functies die meer of minder eisen stellen aan bijv. de te bereiken resultaten en de te nemen beslissingen (verantwoordelijkheden en bevoegdheden). Ook kunnen de benodigde bekwaamheden (kennis en vaardigheden) verschillen.

O.b.v. het soort werk en de taken die moeten worden verricht, is uw functie ingedeeld in een functiegroep (of salarisschaal). Daarnaast is uw salaris, de hoogte in de salarisschaal, ook afhankelijk van bijv. uw leeftijd en uw ervaring.

### 1.5 De ORBA<sup>®</sup>-methode, het analysekader

ORBA<sup>®</sup> meet de zwaarte van functies op 4 hoofdkenmerken.

Er wordt gekeken naar welk resultaat er met de functie moet worden bereikt (bijdrage), welke beslissingen door de functiehouder moeten en mogen worden genomen en welke bekwaamheden nodig zijn om dat resultaat te behalen. Tenslotte wordt rekening gehouden met de (bezwarende) omstandigheden waaronder het werk moet plaatsvinden.

Anders gezegd: Hoe meer verantwoordelijkheden, hoe groter de bevoegdheden en/of hoe meer kennis en vaardigheden voor de uitoefening van de functie nodig zijn, des te zwaarder weegt de functie.

De vier ORBA®-hoofdkenmerken zijn verder uitgewerkt in gezichtspunten. Hieronder is een overzicht opgenomen van deze kenmerken en gezichtspunten met bijbehorende richtinggevende vragen en een korte uitleg per gezichtspunt.

ORBA<sup>PM</sup> Analyse kader voor functiezwaarte

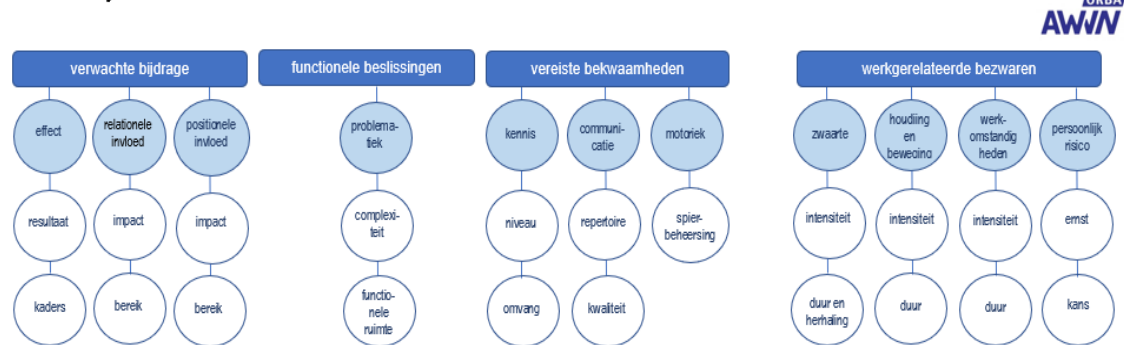


Fig. ORBA® analysekader

## Verwachte bijdrage

De output, het beoogde resultaat, is het vertrekpunt in het analytisch kader. Richtinggevende vragen hierbij zijn:

- Wat is het beoogde resultaat van de functie en binnen welke kaders moet dit gerealiseerd worden? (gezichtspunt effect)
- Welke invloed moet worden uitgeoefend op anderen om het resultaat te realiseren? (gezichtspunt relationele invloed)
- Betreft het een leidinggevende functie? Zo ja, betreft dit hiërarchische of vaktechnische/functionele aansturing? (gezichtspunt positionele invloed)

## Functionele beslissingen

Wat is de aard van de functionele beslissingen die de medewerker moet nemen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren? Richtinggevend hierbij is:

- Wat is de moeilijkheidsgraad van de vragen en problemen waarmee de medewerker wordt geconfronteerd en welke ruimte heeft de medewerker voor het vinden van oplossingen? (gezichtspunt problematiek)

## Vereiste bekwaamheden

Welke bekwaamheden zijn vereist om de verwachte bijdrage te kunnen leveren en de beslissingen te kunnen nemen? Richtinggevende vragen hierbij zijn:

- Welke breedte- en dieptekennis is vereist om problemen op te lossen? (gezichtspunt kennis)
- Welke vaardigheden zijn nodig om op het vereiste niveau te kunnen communiceren? (gezichtspunt communicatie)
- Welke motorische vaardigheden moet de medewerker hebben om de vereiste bewegingen te kunnen uitvoeren? (gezichtspunt motoriek)

## Werkgerelateerde bezwaren

Welke bezwaren zijn verbonden aan het werk? Richtinggevende vragen hierbij zijn:

- Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de medewerker leveren om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt zwaarte)
- Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt houding & beweging)
- Welke lichamelijke of psychische hinder is aanwezig bij de uitoefening van de functie? (gezichtspunt werkomstandigheden)
- Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (gezichtspunt persoonlijk risico)

### ORBA® Analyse kader; uitleg bij de Gezichtspunten

Hoofdkenmerk	Gezichtspunt	Uitleg
verwachte <b>BIJDRAGE</b>	Effect	De aard en omvang van de bijdrage aan de organisatie, haar onderdelen, klanten en relaties, geven de kaders voor het realiseren van de bijdrage.
	Relationele invloed	De noodzakelijke invloed op niet-ondergeschikte anderen binnen of buiten de onderneming, waarmee relaties nodig zijn om de verwachte bijdrage van de functie te realiseren.
	Positionele invloed	Staat voor leiding geven: invloed die vanuit een bepaalde leidinggevende positie moet worden uitgeoefend op 'ondergeschikte' of toegewezen medewerkers, om het werk / de bijdrage te realiseren.
functionele <b>BESLISSINGEN</b>	Problematiek	Het behandelen van uitdagingen, respectievelijk oplossen van problemen binnen de door de organisatie gegeven functionele ruimte.
vereiste <b>BEKWAAMHEDEN</b>	Kennis	Het geheel aan, vanuit opleiding en/of ervaring verkregen, kennis (weten dat) en het vermogen te kennen (weten hoe), voor zover benodigd voor het behandelen, respectievelijk oplossen van in de functie voorkomende uitdagingen en problemen.
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het uitwisselen (interactief zenden en ontvangen) van informatie tussen personen, voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de functie.
	Motoriek	De fysieke vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van gecontroleerde bewegingen, voor zover dit nodig is voor de normale uitoefening van de functie.
werkgerelateerde <b>BEZWAREN</b>	Zwaarte	De bezwarende lichamelijke inspanning die een persoon moet leveren om een voorwerp (anders dan het eigen lichaam) in de gewenste positie te krijgen en/of te houden.
	Houding en beweging	De bezwarende lichamelijke inspanning die een persoon moet leveren voor het handhaven van een lichaamshouding (statisch, eenzijdige houding) en/of het uitvoeren van een lichaamsbeweging (dynamisch).

Hoofdkenmerk	Gezichtspunt	Uitleg
werkgerelateerde <b>BEZWAREN</b>	Werkomstandigheden	De hinder die een persoon door het uitoefenen van de functie ondervindt ten gevolge van fysische en psychische fenomenen (bijv. bepaalde tijdsdruk).
	Persoonlijk risico	De mate waarin de arbeidsgeschiktheid van de medewerker wordt bedreigd door de uitoefening van de functie.

# Deel 2

## De referentieaanpak

### 2.1 Referentiefuncties en bedrijfsfuncties

Het functiehandboek bevat 15 referentiefuncties (ook wel 'voorbeeldfuncties' of 'kapstokfuncties' genoemd) aangevuld met niveautyperingen. Deze zijn goed verdeeld over de activiteiten zoals deze voorkomen bij de verschillende bedrijven (voor het cao gebied) in de Groothandel Bloemen en Planten.

Soms zijn deze referentiefuncties nagenoeg hetzelfde als bij uw bedrijf. Vaker zullen er wat verschillen zijn. Dit komt omdat het werk in de verschillende bedrijven vaak net even anders is georganiseerd. De referentiefuncties en de bijbehorende niveautyperingen bieden genoeg herkenning om de meeste bedrijfsfuncties in te kunnen delen in de functiegroepen van de cao.

De referentiefuncties zijn in een overzicht (referentieraster) geplaatst: in de kolommen naar afdelingen of disciplines en in de rijen naar functiegroepen. De functiegroepen zijn in de cao vermeld en corresponderen met de salarisschalen van de cao.

De referentiefuncties in het handboek zijn door deskundigen gewaardeerd en afgestemd met deskundigen van de vakorganisaties. Ze vormen daarmee uitstekende kapstokken (referentienormen of ijkpunten) om bedrijfsfuncties mee te vergelijken. Let wel: de functienaam hoeft niet hetzelfde te zijn. Het gaat om de vergelijking van de inhoud van de functie, het soort werk en de taken (welk resultaat moet worden bereikt, welke kaders en regels gelden daarbij, welke kennis en vaardigheden zijn nodig en welke werkomstandigheden zijn aan de orde). Op basis van deze vergelijking wordt uw (bedrijfs)functie ingedeeld in de passende functiegroep. In hoofdstuk 2.3 wordt uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat.

### 2.2 Functiereeksen en NOK's

Een functiereeks bestaat uit 2 of meer functies die in basis hetzelfde zijn, maar op bepaalde onderdelen of kenmerken van elkaar verschillen. Denk hierbij aan de bekende junior-mediior-senior of ABC(D) variant van een functie. De verschillen tussen deze varianten zijn zodanig dat deze in aansluitende functiegroepen zijn ingedeeld. De verschillen tussen deze functies zijn in dit functiehandboek letterlijk naast elkaar gezet in een tabel, de NOK matrix. NOK staat voor Niveau Onderscheidende Kenmerken. Voor 8 van de 15 referentiefuncties is zo'n NOK-matrix opgesteld. Op deze manier is heel goed te zien wat de verschillen zijn tussen de niveaus binnen deze functies en waarom ze in een andere functiegroep zijn ingedeeld. De NOK-matrix is hiermee ook een indelingshulpmiddel.

De NOK-matrix laat ook zien wat een medewerker meer en/of anders moet doen (andere bijdrage, andere beslissingen) en anders moet kunnen (bekwaamheden) om promotie te kunnen maken. De Niveau Onderscheiden Kenmerken zijn gebaseerd op het ORBA® analysekader.

De volgende 8 functiereeksen/ NOK-matrices zijn in het handboek opgenomen:

#### 10. Commercie

Medewerker (verkoop) Cash & Carry – met een A, B en C variant; de B variant is een referentiefunctie



## 20. Productie/Logistiek

Chauffeur – met een A, B en C variant, de B variant is een referentiefunctie.

Medewerker logistiek/productie – met een A, B, C en D variant, de B variant en de D variant zijn referentiefuncties.

Assistent teamleider - met een A en B variant; de B variant is een referentiefunctie.


Medewerker kwaliteit - met een A en B variant; de B variant is een referentiefunctie.

## 30. Administratie

Algemeen administratief medewerker– met een A, B en C variant; de B variant is een referentiefunctie

## 40. Overig/staf

Monteur/ medewerker technische dienst – met een A en B variant, de B variant is een referentiefunctie.



Het is ondoenlijk om van alle referentiefuncties functiereeksen of niveauvarianten te beschrijven. De praktijk leert dat bedrijven een eigen verdeling van werkzaamheden en verantwoordelijkheden maken en dat er daarmee verschillen zullen zijn tussen de inhoud van bedrijfsfuncties en de referentiefuncties. Zelfs als de functies een zelfde functienaam hebben kan de functie-inhoud verschillen. In dat geval is een eigen vergelijking en afweging noodzakelijk om de functie in de passende functiegroep in te delen. Hoe dit proces werkt is hieronder beschreven in een stappenplan. Ook is een voorbeeld van een indeling uitgewerkt.

## 2.3 Stappenplan indeling bedrijfsfunctie

### Communicatie

Voor acceptatie van indelingsbeslissingen is het is van belang om in de organisatie duidelijkheid te verschaffen over het indelen van functies binnen de onderneming. Wij adviseren u de OR of personeelsvertegenwoordiging over uw aanpak te informeren.

### Indelen van functies

Indelen is het bepalen van de passende functiegroepen van uw bedrijfsfuncties o.b.v. de vastgestelde functie-inhoud. Het bestaat kort gezegd uit 3 stappen.

1. Vergelijken van de bedrijfsfunctie met referentiefunctie(s) uit het functiehandboek
2. Beoordelen van de verschillen o.b.v. de ORBA®-kenmerken
3. Vaststellen van de passende groepsindeling.

Voordat tot indelen kan worden overgegaan zijn er nog een aantal acties vereist. Het volledige stappenplan is hieronder uitgewerkt. Ook is een schema toegevoegd.

#### 2.3.1 Vastleggen functie-inhoud bedrijfsfunctie

Voordat een functie vergelijkend wordt ingedeeld, moet de functie-inhoud bekend zijn. Het verdient aanbeveling deze functie-inhoud schriftelijk vast te leggen. Dit kan door een referentiefunctie uit het handboek aan te passen aan wat er binnen het bedrijf van de functie wordt verlangd. Ook kan het speciaal hiervoor ontwikkelde vragenformulier worden gebruikt (zie deel 4). Op deze wijze is voor iedereen duidelijk of alle relevante taken en verantwoordelijkheden zijn meegenomen bij de indeling. Ook kunnen later bij functiewijzigingen snel de veranderingen worden vastgesteld.

#### 2.3.2 Selecteren referentiefuncties

Vervolgens worden bij de in te delen functie geschikte referentiefuncties gezocht. Dat kan m.b.v. het referentieraster, de overzichten en het zoekregister in het functiehandboek. Let op: het gaat hierbij niet om de functienaam, maar om de functie-inhoud. Geschikte referentiefuncties zijn functies die qua resultaatgebieden en kerntaken (taken, verantwoordelijkheden, beslissingen) sterk lijken op de in te delen bedrijfsfunctie. In te delen functies kunnen ook taken in zich hebben van meerdere referentiefuncties. In dat geval moeten verschillende referentiefuncties worden geselecteerd.

#### 2.3.3 Vergelijken met referentiefuncties

Nu kan de in te delen bedrijfsfunctie inhoudelijk vergeleken worden met de geselecteerde referentiefunctie(s). Het gaat erom na te gaan in hoeverre de in te delen functie overeenkomt of verschilt met de geselecteerde referentiefunctie(s). Indien de in te delen functie gelijk is aan de referentiefunctie kan deze meteen ingedeeld worden in dezelfde functiegroep als de referentiefunctie (zie indelingsbeslissing). Als er verschillen bestaan tussen de in te delen functie en de referentiefunctie moeten de verschillen gewogen worden (zie wegen van de verschillen). Het gaat hierbij om hoofdlijnen, niet om details.

### 2.3.4 Wegen van verschillen

Indien vastgesteld is dat er verschillen bestaan tussen de in te delen functie en de referentiefunctie(s) moeten de verschillen gewogen worden. Het gaat er om vast te stellen of de verschillen tot een andere indeling moeten leiden dan de referentiefunctie(s). In elke functie komen zowel lichte als zware taken en verantwoordelijkheden voor. In de regel zullen verschillen op lichte taken geen invloed hebben op de indeling. Tenzij dit werkzaamheden zijn die duidelijk van een ander karakter zijn dan de overige taken.

De vraag moet steeds zijn: maken de verschillen de in te delen bedrijfsfunctie beduidend moeilijker (zwaarder) of juist eenvoudiger (lichter) dan de referentiefunctie? Hoe meer plussen of minnen, hoe meer kans er is dat de in te delen functie anders moet worden ingedeeld dan de referentiefunctie.

De afweging moet worden gebaseerd op de hoofdkenmerken van de ORBA®-methode (hoofdstuk 1.4 en 1.5). Om de verschillen goed te kunnen wegen, wordt aanbevolen van de beschikbare toelichtingen op de afdelingen, NOK-matrices en functiereeksen gebruik te maken.

Bij veel plussen of minnen is het verstandig om naar referentiefuncties te kijken die hoger of lager in de reeks zitten. Een in te delen functie kan ook tussen 2 referentiefuncties in zitten. Dan is het van belang vast te stellen met welke referentiefunctie de overeenkomsten het grootst zijn.

Bij het vergelijken van functies in bedrijven met referentiefuncties (stap 3) zal al gauw blijken dat er verschillen zijn. In de praktijk zijn zaken net weer iets anders geregeld dan beschreven in de referentiefuncties. Hier doen ze het zus, daar doen ze het zo. Moet een verschil altijd tot een andere indeling leiden? (stap 4 en 5). Vaak niet. Het gaat erom wat het verschil is, in verhouding tot de gehele functie. In elke functie komen lichte en zware taken voor. Licht en zwaar volgens de functiewaardering.

Een zware taak beïnvloedt de functiezwaarte, een lichte taak draagt niet of nauwelijks bij aan het gewicht (de het niveau, de indeling) van de functie. Zwaar en licht is voor elke functie anders. Zwaar is als de andere taken lichter zijn. Licht is als andere taken zwaarder zijn.



Deze reeksen / NOK matrices zijn zo opgebouwd dat de zwaardere variant (bijv. typering B) bovenop de werkzaamheden van de lichtere variant (bijv. typering A) nog één (of meer) taken en verantwoordelijkheden heeft. Die taak (taken) is (zijn) dan zwaarder (bijvoorbeeld breder inzetbaar, meer zelfstandig, meer specialistisch) die ervoor zorgt dat de functie een functiegroep hoger is ingedeeld.

In de vergelijking van een bedrijfsfunctie en een referentiefunctie die ook onderdeel is van een reeks / NOK matrix kan de volgende situatie voorkomen:

- *De bedrijfsfunctie heeft een taak die niet in de referentiefunctie voor komt, maar wel in de lagere typering in de reeks/ NOK matrix. Dan heeft dit zeer waarschijnlijk geen gevolgen voor de indeling. Het verschil betreft een lichte(re) taak.*
- *Als in de bedrijfsfunctie nou net die (zware) taak/verantwoordelijkheid ten opzichte van de referentiefunctie in de reeks ontbreekt en niet wordt gecompenseerd door een andere zware taak, dan kon de indeling wel eens lager zijn dan die referentiefunctie.*

## 2.3.5 Indelingsbeslissing

O.b.v. de vergelijking tussen de bedrijfsfunctie en de referentiefunctie(s) en een afweging van de “plussen” en “minnen”, moet tot een conclusie worden gekomen.

Er zijn hierbij een aantal mogelijkheden.

- De in te delen functie verschilt niet of nauwelijks van de referentiefunctie, dan wel de verschillen zijn klein. De indeling in de functiegroep is dan gelijk aan die van de referentiefunctie.
- Is er sprake van “plussen” en “minnen”, maar zijn deze gering in aantal en hebben ze geen betrekking op de kerntaken en verantwoordelijkheden dan kan bijna altijd worden geconcludeerd dat de functiegroep gelijk is aan de referentiefunctie.
- Zijn er veel “plussen” en “minnen” en hebben ze betrekking op de kerntaken en verantwoordelijkheden, dan zal de functie met meerdere referentiefuncties moeten worden vergeleken:
  - Indien de referentiefuncties in dezelfde groep zijn ingedeeld, dan wordt deze groep gekozen.
  - Indien de referentiefuncties in opeenvolgende functiegroepen zijn ingedeeld, dan wordt gekozen voor de groep van de referentiefunctie waarmee de overeenkomsten het grootst zijn.
  - Indien de functiegroepen van de referentiefuncties niet aansluiten, dient een zorgvuldige afweging gemaakt te worden welke functiegroep het meest passend is. Wij adviseren hierbij te kijken naar een referentiefunctie uit een naastliggende discipline.
  - Indien meerdere tussengroepen mogelijk zijn en niet duidelijk is welke gekozen moet worden, kan de werkgever advies inwinnen bij de werkgeversorganisaties of AWWN.

De indelingsbeslissing zal m.b.v. het indelingsformulier (bijlage deel 4) schriftelijk worden vastgelegd en schriftelijk worden meegedeeld aan betrokken werknemer.

### Schema stappenplan ‘Indelen bedrijfsfuncties’

Stap	Actie	Hulpmiddel	Resultaat
1	Vastleggen functie-inhoud bedrijfsfunctie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vragenlijst (bijlage in deel 4)</li> <li>• referentiefunctie(s) als voorbeeld</li> </ul>	Bedrijfseigen functiedocument
2	Selecteren referentiefunctie(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• referentieraster</li> <li>• zoekregister</li> <li>• referentiefunctie(s)</li> <li>• ORBA®-indelingsformulier</li> </ul>	1 of 2 voor vergelijking geschikte referentiefunctie(s)
3	Vergelijken bedrijfsfunctie met referentie(s) (“Plussen” en “minnen”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• referentiefunctie(s)</li> <li>• NOK’s en toelichting op afdeling*</li> <li>• ORBA®-indelingsformulier</li> </ul>	Inhoudelijke verschillen tussen bedrijfsfunctie en referentie(s) zijn bekend
4	Wegen van de verschillen (Afweging op ORBA®-kenmerken)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toelichting ORBA®-methode</li> <li>• referentiefuncties en NOK’s</li> <li>• ORBA®-indelingsformulier</li> </ul>	Verschillen zijn beoordeeld (gewogen) naar zwaarte/belang
5	Indelingsbeslissing (functiegroepindeling)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• referentieraster</li> <li>• interne functierangorde (niveauverhoudingen)</li> <li>• ORBA®-indelingsformulier</li> </ul>	De functiegroepindeling van de bedrijfsfunctie is gemotiveerd en vastgelegd op een indelingsformulier.

Stap	Actie	Hulpmiddel	Resultaat
6	Communicatie indelingsbeslissing		De indelingsbeslissing is gecommuniceerd naar de betreffende functiehouder(s).

### Indelingsadvies

De referentiefuncties in het functiehandboek zijn zorgvuldig gekozen. Naar verwachting zullen de meeste bedrijfsfuncties goed te vergelijken zijn met 1 of 2 van de referentiefuncties uit het handboek. Slechts een zeer beperkt aantal bedrijfsfuncties zal moeilijk of niet te vergelijken zijn met een referentiefunctie en zal daardoor tot een indelingsprobleem leiden. In die situatie is het voor de werkgever raadzaam om advies in te winnen bij de VGB of AAVN ([zie adreslijst](#)). AAVN is de systeemhouder ORBA®.



Gezien het grote belang van een verantwoorde en zorgvuldige indeling in de salarisschalen wordt sterk aanbevolen tijdig een beroep te doen op deze mogelijkheid tot extern advies.

## 2.4 Onderhoud van de indelingen in bedrijven

Functies kunnen uiteraard wijzigen. Indien dit duidelijke wijzigingen zijn, moeten functies opnieuw ingedeeld worden. Het initiatief gaat hierbij uit van de werkgever. Uiteraard kan de werknemer ook verzoeken om een nieuwe indeling.

## 2.5 Bezwaar en beroep

De werknemer heeft het recht om bezwaar of beroep aan te tekenen tegen de resultaten van het door zijn werkgever genomen indelingsbesluit. De hierop betrekking hebbende procedure bestaat uit een 2 onderdelen of fasen.

1. de interne behandeling van het bezwaar (bezwaarfase)
2. de externe behandeling van het bezwaar (beroepsfase)



Voor m.n. de grotere bedrijven is het raadzaam een *interne bezwaarcommissie* in te stellen voor het behandelen van bezwaren. Dit kan ook een ad hoc commissie zijn. Zo'n commissie is paritair samengesteld en heeft uitsluitend als doel het bewaken en toetsen van de procedurele voortgang.

De commissie is niet gerechtigd tot het nemen van indelingsbesluiten of het geven van indelingsadviezen. De werkgever is verantwoordelijk voor de indelingsbesluiten en de afwikkeling van bezwaar- en beroep.

Een medewerker heeft het recht om bezwaar en beroep aan te tekenen tegen het door de werkgever genomen indelingsbesluit. Bezwaar en beroep zijn mogelijk als de werknemer van mening is dat zijn functie niet of (bij functiewijziging) niet meer juist is beschreven en ingedeeld.

De hierop betrekking hebbende procedure bestaat uit 2 onderdelen of fasen:

- bezwaarfase (bij de eigen werkgever, afdeling HR/personeelszaken)

- beroepsfase (bij de Externe Beroepscommissie).

### **Bezwaarfase:**

VOordat een werknemer bezwaar aantekent, dient hij eerst in goed overleg met zijn werkgever te trachten tot een oplossing van het geschil te komen. Deze stap **kan** gelijktijdig met het (schriftelijk) indienen van het bezwaar plaatsvinden. Als het intern overleg voor de werknemer tot een aanvaardbare oplossing leidt kan de werknemer het bezwaar alsnog intrekken. De werknemer moet zijn bezwaar binnen 30 dagen na bekendmaking van het indelingsbesluit schriftelijk indienen bij de werkgever. Op zijn beurt moet de werkgever binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaar, schriftelijk uitspraak doen of de oorspronkelijk indeling wordt gehandhaafd of gewijzigd.



**Als de werkgever NIET binnen de termijn van 30 dagen schriftelijk uitspraak doet, mag de werknemer dit opvatten als een afwijzing. Dit geeft de werknemer dan het recht om gebruik te maken van de beroepsfase.**

### **Beroepsfase:**

Als de bezwaarfase voor de werknemer geen bevredigende oplossing oplevert, kan hij beroep instellen bij de Externe Beroepscommissie. Deze beroepsmogelijkheid geldt zowel voor georganiseerde als niet georganiseerde werknemers. De Externe Beroepscommissie bestaat uit vier leden, te weten: twee leden van werkgeverszijde en twee leden van werknemerszijde.

Een beroepschrift moet binnen 1 maand na de interne behandeling van het 'bezwaar' schriftelijk zijn aangemeld bij het secretariaat van de Externe Beroepscommissie, ten kantore van de VGB.

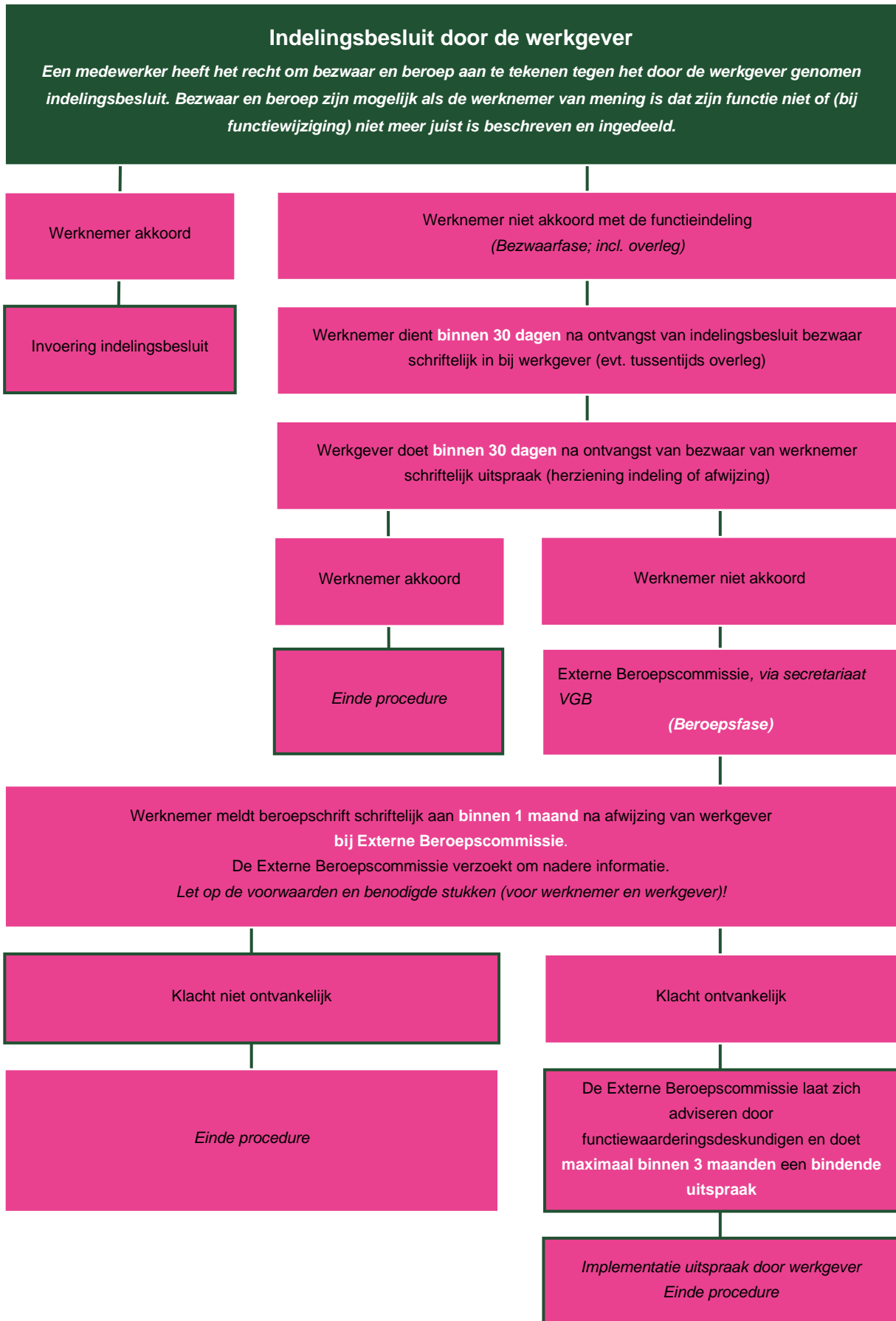
De Externe Beroepscommissie zal vervolgens aan de indiener van het beroep en diens werkgever verzoeken om de volgende stukken:

- de inhoud van de functie waarop het beroep betrekking heeft (ingevuld ORBA®-vragenformulier of functieomschrijving, beide voor akkoord ondertekend door zowel functievervuller als werkgever)
- het indelingsformulier waarmee de werkgever het indelingsbesluit aan de werknemer heeft medegedeeld
- de schriftelijke uitspraak van de werkgever uit de bezwaarfase
- een schriftelijke motivering van de werknemer waarom hij beroep aantekent tegen de indeling van zijn functie.

De Externe Beroepscommissie beoordeelt in hoeverre het voorgelegde beroep ontvankelijk is. Met andere woorden, heeft het beroep daadwerkelijk betrekking op een indelingsgeschil of spelen er andere zaken die niets met het indelen van de functie te maken hebben? Als de Externe Beroepscommissie het beroep in behandeling neemt, laat zij zich bijstaan door functiewaarderingsdeskundigen van werkgevers en werknemersorganisaties. Een unaniem advies van deze deskundigen zal door de Externe Beroepscommissie overgenomen worden. De Externe Beroepscommissie en/of de functiewaarderingsdeskundigen kunnen besluiten om de betrokken partijen bij de behandeling van het beroep uit te nodigen voor een mondelinge toelichting. De Externe Beroepscommissie doet binnen een termijn van maximaal 3 maanden na ontvangst van het beroep uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor betrokken partijen.

Zie hierna: Schema bezwaar en beroepsprocedure

## Schema Bezwaar- en beroepsprocedure



## 2.6 Veel gestelde vragen

Een collega doet hetzelfde werk, maar zit toch in een hogere functiegroep. Kan dat?

Gaat het echt om precies dezelfde functie (en hetzelfde werk) of dragen beide functies weliswaar dezelfde naam maar zijn ze inhoudelijk verschillend? Dat is op afstand niet altijd even gemakkelijk te zien. Vraag zo nodig de werkgever om opheldering.

U wilt meer verdienen. Kunt u dan in een hogere schaal worden ingedeeld?

Indeling in een hogere salarisschaal kan alleen als iemand promotie maakt. Dat wil zeggen als iemand een functie gaat vervullen, die in een hogere functiegroep is ingedeeld. Zo'n functie moet natuurlijk wel beschikbaar zijn en betrokkene moet over de capaciteiten beschikken om die functie goed te kunnen vervullen. Meer willen verdienen staat los van de vraag of de huidige functie juist is ingedeeld. Wie nog niet op het maximum van de salarisschaal van zijn functiegroep is ingedeeld zou, bijv. door een heel goede beoordeling, extra kunnen groeien binnen de schaal.

Kan de salarisschaal afwijken van de functiegroep?

In principe hoort bij elke functiegroep een salarisschaal. In de praktijk komt het voor dat iemand wordt betaald volgens een andere salarisschaal dan die bij zijn of haar functie hoort. Betaling in een hogere functiegroep komt soms voor wanneer iemand vroeger een hoger loon had. In dat geval behoudt hij zijn "oude" loon in de vorm van het (lagere) "nieuwe" loon, aangevuld met bijv. een toeslag tot het niveau van het "oude" loon.

Uw opleiding is afgerond. Gaat u nu naar een hogere salarisschaal?

Basisregel is dat uw opleiding of diploma niets te maken heeft met de weging van de functie. In de weging gaan we uit van de zwaarte van de functie. Hierbij wordt een analyse gedaan op het kennisniveau dat voor de functie is vereist. Bij een specialistische functie zal dit meer dieptekennis zijn, bij een meer algemene functie zal het meer gaan om breedtekennis.

Het voltooien van een opleiding of het behalen van een diploma of certificaat is persoonlijk en geeft mogelijk wel aan of u geschikt bent voor een bepaalde functie.

Soms is voor een bepaalde functie een diploma of certificaat (denk aan een heftruckcertificaat) vereist door de wetgever. In dat geval is de vereiste kennis of vaardigheid die voor de functie is vereist in de functieweging meegenomen.

U vervangt wel eens iemand die een zwaardere functie vervult. Wordt u dan in een hogere functiegroep ingedeeld?

Algemeen uitgangspunt luidt: functies worden ingedeeld, personen niet. Ook al vervangt u iemand anders, dan verandert daarmee uw eigen functie niet. Er is dan ook geen reden om de indeling te wijzigen.

Wanneer het vervangen een structureel onderdeel is van de functie (en dus niet een individuele medewerker), dan kan dit in de functiebeschrijving worden opgenomen.

Let wel: Vaak is sprake van vervanging van een deel van een andere functie, zelden van een volledige vervanging. Alleen die aspecten van de andere functie die worden waargenomen worden in de (nieuwe) afweging meegenomen. De functie wordt dus niet 'automatisch' in een hogere functiegroep ingedeeld. Hierbij geldt ook: Wanneer het vervangen reeds in de arbeidsvoorwaarden wordt gecompenseerd (bijv. via een



waarnemingstoelage), dan wordt het vervangen niet in de functie opgenomen en is er geen reden om de indeling te wijzigen.

Wanneer vervangen onderdeel is van een ontwikkeltraject van een individuele medewerker is er geen reden om de indeling van de functie te wijzigen.

## 2.7 Voorbeeld van indeling

Hieronder een voorbeeld van een functie indeling beschreven volgens het stappenplan zoals beschreven onder hoofdstuk 2.3

- Indeling bedrijfsfunctie Medewerker commerciële support

## Voorbeeld indeling 1.

### Medewerker commerciële support

#### Stap 1. Vastleggen functie-inhoud bedrijfsfunctie (vastleggen van de in te delen functie)

De functie van Medewerker commerciële support komt voor in een kleine tot middelgrote organisatie die gespecialiseerd is in de handel van bloemen en decoratiegroen (w.o. band- en handboeketten) voor afnemers in Nederland en Europa. De functie van Medewerker commerciële support is actief vanuit de binnendienst van commercie (gericht op ondersteuning van inkoop en accountmanagement). Het accent binnen de functie ligt op de ondersteuning van een aantal inkopers die hun producten betrekken bij kwekers uit diverse inkoopregio's ook buiten Europa. Het werk bestaat in hoofdzaak uit het voorbereiden, vastleggen en bewaken van inkoopcontracten met kwekers en leveranciers van verpakkingsmaterialen en overige goederen. Op aanvraag van inkopers zoekt de Medewerker commerciële support naar leveranciers voor delen van het te bestellen assortiment artikelen (w.o. verpakkingsmaterialen) als alternatief voor de vaste leveranciers om een verantwoorde commerciële afweging mogelijk te maken. Hierbij selecteert de functie potentiële leveranciers in betreffende segmenten/productgroepen, bespreekt de mogelijkheden (1 vreemde taal), vraagt documentatie en offertes op en informeert naar leveringsmogelijkheden. Vervolgens beoordeelt en selecteert de functie de mogelijk interessante aanbiedingen en participeert de functie in de door de inkoper te voeren commerciële onderhandelingen. Ook verzorgt de functie administratief beheer en gegevenscontroles voor de afdeling commerciële support (CRM systeem, bestanden en archieven). Daarnaast stelt de functie op verzoek periodieke en ad hoc overzichten samen op basis van gegevens uit de geautomatiseerde systemen en behandelt de functie inkomende telefoongesprekken.

#### Stap 2. Selecteren van referentiefunctie(s)

We gaan er hierbij van uit dat de inhoud van de referentiefuncties globaal bekend zijn bij de 'indeler'.

De functie van Medewerker commerciële support is geen referentiefunctie. Voor de selectie van een geschikte referentiefunctie kijken we in het functieraster en eventueel in het zoekregister met alternatieve functienamen. We selecteren minimaal 1 maar liever 2 referentiefuncties op basis van globale inhoudelijke overeenkomsten: de afdeling (discipline Commercie), functietitel en globale functie-inhoud:

- 10.10.11 Inkoopassistent (inkoopproces, ondersteuning inkopers), gewogen in groep 5

#### Stap 3. Vergelijken van de bedrijfsfunctie met referentiefuncties

In stap 2 is globaal gekeken naar de geschikte referentiefuncties. In deze stap 3 lezen we de referentiefuncties goed door om te bepalen of er voldoende overeenkomsten zijn voor een vergelijking.

De bedrijfsfunctie van Medewerker commerciële support komt met geen van de geselecteerde referentiefuncties geheel overeen.

**Ten opzichte van de referentiefunctie** 10.10.11 Inkoopassistent zijn er overeenkomsten op de administratieve ondersteuning (w.o. contractverwerking) en gegevens- en dossierbeheer. Er zijn ook duidelijke verschillen. De in te delen functie van Medewerker commerciële support is zowel ondersteunend aan inkopers als accountmanagement. Ook heeft de functie bepaalde andere bevoegdheden / invloed, m.n. bij het zoeken en selecteren van alternatieve leveranciers voor een deel van het in te kopen assortiment om hierin betere/ meer verantwoorde commerciële keuzen mogelijk te maken.



De meer geoefende indeler is veelal in staat om bij het vergelijken van de in te delen bedrijfsfunctie met de referentiefunctie de verschillen direct te wegen. Dan vallen stap 3 en 4 samen. In dit voorbeeld worden deze stappen volgens het stappenplan onderscheiden.

#### Stap 4. Wegen van de verschillen (plussen en minnen)

In de vergelijking met de referentiefunctie hebben we geconstateerd dat er duidelijke inhoudelijke verschillen zijn tussen de bedrijfsfunctie Medewerker commerciële support ten opzichte van de referentiefunctie Inkoopassistent. In deze stap wegen we de verschillen op basis van de hoofdkenmerken van ORBA. Vervolgens leggen we het indelingsbesluit en motivatie vast op het ORBA® indelingsformulier (Een blanco indelingsformulier is als bijlage opgenomen in deel 4.2)

In te delen functie Medewerker commerciële support is ten opzichte van referentiefunctie Inkoopassistent:

- **Verwachte Bijdrage: meer/breder**
  - duidelijk breder aandachtsgebied, zowel ondersteuning van inkoop als accountmanagement maar vooral meer bijdrage / invloed op (lagere) kosten door zoeken naar en selecteren van alternatieve leveranciers voor een deel van het in te kopen assortiment
- **Functionele Beslissingen: meer/ breder**
  - accent op commerciële bijdrage naast administratieve ondersteuning; minder ingekaderd, meer commerciële invloed daarmee wat meer complexe afwegingen en keuzes aan de orde
- **Vereiste Bekwaamheden: iets meer**
  - iets bredere kennis vereist, wat steviger op communicatie (hoe, wat, waarom - vragen)
- **Werkgerelateerde Bezwaren: gelijkwaardig / nagenoeg identiek**
  - Beide functies dominant werkzaam in kantooromgeving

Het aandachtgebied van de functie is daarmee breder dan de referentiefunctie. Ook is de commerciële invloed (op inkoopkosten) van de functie groter door de eigen commerciële invloed op inkoopkosten (zoeken/selecteren van alternatieve leveranciers, bespreken/onderzoeken leveringsmogelijkheden e.d.). Dit is wat sterker dan de invloed van de referentiefunctie die wel de bevoegdheid heeft om bestellingen te plaatsen bij bekende leveranciers, maar duidelijker is ingekaderd, de referentiefunctie heeft geen eigen commerciële bevoegdheid (letten op marktconformiteit en opvragen van beste prijs).

Hiermee stellen we vast dat onze bedrijfsfunctie Medewerker commerciële support zwaarder is dan de referentiefunctie Inkoopassistent.



**(Voorlopige) Conclusie: Ten opzichte van de referentiefunctie van Inkoopassistent is de in te delen bedrijfsfunctie van Meewerkend commerciële support duidelijk zwaarder. Indeling in groep 6 lijkt hier passend.**

Maar hoeveel zwaarder is de bedrijfsfunctie? Hoe verhoudt deze indeling zich tot andere indelingshandvatten? Is het passend om de functie in deze hogere functiegroep (groep 6) in te delen?

Voor een definitieve beslissing kunnen we in dit geval nog een extra toets uitvoeren, bijv. via een tweede vergelijking met een andere – zwaarder gewogen en hoger ingedeelde - referentiefunctie.

De referentiefunctie van Medewerker verkoopondersteuning ligt voor de hand op basis van de aard van het werk. Echter, deze referentie is in dezelfde groep als de reeds gebruikte referentiefunctie van Inkoopassistent ingedeeld. Deze vergelijking voegt daarmee niet veel toe aan de beeldvorming over de zwaarte van de in te delen functie.

Met referenties uit een hogere functiegroep (groep 6) kunnen we een meer bruikbare vergelijking maken. Het functiehandboek geeft 2 handvatten die waarin ook sprake is van een commerciële bijdrage c.q. invloed op kosten zoals in de functie Medewerker commerciële support. Dit zijn:

- De NOK typering Medewerker (verkoop) Cash & Carry C (als afgeleide typering bij referentiefunctie 10.20.11 Medewerker (verkoop) cash & Carry B): typering C omvat ook een eigen commerciële bijdrage/verantwoordelijkheid (o.a. via productpresentatie, informatie en advies naar klanten).

Bij dit indelingshulpmiddelen zien we dat de functie in een ander werkproces zijn gesitueerd. Dat maakt de vergelijking niet eenvoudig en vraagt een wat meer abstracte vergelijking op essenties van de bijdrage. Toch zien we in de beschrijvingen een rode draad. De externe oriëntatie, te weten de inhoudelijke en beïnvloedende contacten met klanten of leveranciers, gericht op lagere kosten of hogere opbrengsten.

Op grond van de weging van de verschillen kunnen we concluderen dat onze (in te delen) bedrijfsfunctie Medewerker commerciële support hoger dient te worden ingedeeld dan de referentiefunctie van Inkoopassistent.

We hebben ook geconstateerd dat de functie ten opzicht van de NOK typering Medewerker verkoop Cash en Carry C weliswaar anders is maar een vergelijkbare externe oriëntatie en beïnvloeding heeft.

### Stap 5. Indelingsbeslissing (functiegroep indeling)

Op grond van de voorgaande vergelijking en weging constateren wij dat de bedrijfsfunctie van Medewerker commerciële support dient te worden ingedeeld in functiegroep 6.



**Wij adviseren dringend om de indelingsbeslissing en de motivatie van de vergelijking en argumenten waarop de indelingsbeslissing is gebaseerd vast te leggen op een ORBA® indelingsformulier.**

Hieronder treft u het indelingsformulier van bovenstaande voorbeeldvergelijking aan. Een blanco indelingsformulier is als bijlage opgenomen in deel 4.2 van dit handboek.

## ORBA®-indelvingsformulier (Voorbeeld indeling)

### INDELINGSFORMULIER – Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten

Onderneming *Mijn bedrijf B.V.*

FUNCTIE *Medewerker commerciële support*

nr. 10.04

Afdeling *Commerciële support*

#### Indelingsbesluit

Datum	Indeling (groep)
<i>(datum)</i>	6

#### Referentiefuncties

Volgnr.	Funcienaam	Funcienummer	Groep
1	<i>Inkoopassistent</i>	<i>10.10.11</i>	<i>5</i>
2	<i>Medewerker (verkoop) Cash &amp; Carry NOK typering C</i>	<i>10.20.11-typering C</i>	<i>6 NOK indeling</i>

#### Vergelijking met referentiefunctie per hoofdkenmerk

Volgnr.	Verwachte bijdrage	Functionele beslissingen	Vereiste bekwaamheden	Werkgerelateerde bezwaren
1	++	++	+	+/-
2	+/-	+/-	+/-	-

= (nagenoeg) identiek   +/- ongeveer gelijk   + iets meer   ++ duidelijk meer   - iets minder   - - duidelijk minder

#### Toelichting

In te delen functie *Medewerker commerciële support* is ten opzichte van referentie 1 *Inkoopassistent*: **zwaarder**

- Verwachte Bijdrage: meer/breder
  - duidelijk breder aandachtsgebied, zowel ondersteuning van inkoop als accountmanagement maar vooral meer bijdrage / invloed op (lagere) kosten door zoeken naar en selecteren van alternatieve leveranciers voor een deel van het in te kopen assortiment
- Functionele Beslissingen: meer/ breder
  - accent op commerciële bijdrage naast administratieve ondersteuning; minder ingekaderd, meer commerciële invloed daarmee wat meer complexe afwegingen en keuzes aan de orde
- Vereiste Bekwaamheden: iets meer
  - iets bredere kennis vereist, wat steviger op communicatie (hoe, wat, waarom - vragen)
- Werkgerelateerde Bezwaren: gelijkwaardig / nagenoeg identiek
  - Beide functies dominant werkzaam in kantooromgeving

Op grond van de weging van de verschillen concluderen wij dat onze (in te delen) bedrijfsfunctie Medewerker commerciële support hoger dient te worden ingedeeld dan de referentiefunctie van Inkoopassistent.

We hebben ook geconstateerd dat de functie ten opzicht van de NOK typering Medewerker verkoop Cash en Carry C weliswaar anders is maar een vergelijkbare externe oriëntatie en beïnvloeding heeft. Daarmee is een indeling in groep 6 is passend.

## Stap 6. Communicatie indelingsbeslissing

De functiehouders ontvangen de indelingsbeslissing schriftelijk van de werkgever. Wij adviseren hierbij aan te geven welke individuele consequenties de indelingsbeslissing heeft. In de cao zijn de regelingen opgenomen wanneer er sprake is van een hogere of lagere functiegroepindeling.

# Deel 3

## Referentiemateriaal Groothandel Bloemen en Planten

### 3.1 Functieniveau informatie

---

## Functierangschikingslijst

Functiehandboek groothandel bloemen en planten

---

Nummer	Naam	ORBA-score
20.20.16	Medewerker boeketten (Bloembinder)	41
40.10.11	Medewerker facilitaire support (kantine/ housekeeping)	48
20.20.20	Medewerker beheer karren/fust	48
20.20.12	Medewerker productie/logistiek B	65
20.10.11	Chauffeur B (binnenland)	85
20.20.13	Medewerker productie/logistiek D	93
10.20.21	Medewerker verkoopondersteuning	100
10.10.11	Inkoopassistent	104
20.30.11	Medewerker kwaliteit B	108
30.00.11	Algemeen administratief medewerker B	108
10.20.11	Medewerker (verkoop) Cash & Carry B	109
20.20.15	Medewerker design (monsterboeketten)	111
40.30.11	Werkplekbeheerder/Helpdeskmedewerker	119
20.20.11	Assistent teamleider B	120
40.20.11	Monteur B	123

---



## Funciehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

Discipline Functiegroep	Commercie	Productie/Logistiek	(Financiële) Administratie	Overig/Staf
6 110 - 129.5	- NOK medewerker verkoop Cash & Carry C	<b>20.20.11 - Assistent teamleider B</b> <b>20.20.15 - Medewerker design (monsterboeketten)</b>	- NOK Algemeen administratief medewerker C	<b>40.20.11 - Monteur B</b> <b>40.30.11 - Werkplekbeheerder/ Helpdeskmedewerker</b>
5 90 - 109.5	<b>10.10.11 - Inkoopassistent</b> <b>10.20.11 - Medewerker (verkoop) Cash &amp; Carry B</b> <b>10.20.21 - Medewerker verkoopondersteuning</b>	<b>20.20.13 - Medewerker productie/logistiek D</b> <b>20.30.11 - Medewerker kwaliteit B</b> - NOK Assistent teamleider A - NOK Chauffeur C (Buitenland)	<b>30.00.11 - Algemeen administratief medewerker B</b>	- NOK monteur A (technisch medewerker)
4 70 - 89.5	- NOK medewerker verkoop Cash & Carry A	<b>20.10.11 - Chauffeur B (binnenland)</b> - NOK Medewerker productie/logistiek C - NOK medewerker kwaliteit A	- NOK Algemeen administratief medewerker A	
3 50 - 69.5		<b>20.20.12 - Medewerker productie/logistiek B</b> - NOK Chauffeur A (bezorger)		
2 30 - 49.5		<b>20.20.16 - Medewerker boeketten (Bloembinder)</b> - (NOK) Medewerker productie/logistiek A <b>20.20.20 - Medewerker beheer karren/fust</b>		<b>40.10.11 - Medewerker facilitaire support (kantine/ housekeeping)</b>
1 1 - 29.5				

Legenda: **Vet = Referentiefuncties** / *Cursief = Afgeleide niveautyperingen (zie NOK matrix)*

## 3.2 Referentiefuncties en NOK-matrices

**Functie**

Afdeling

**Inkoop assistent**

Commercie

**10.10.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

**Functiecontext**

De functie van inkoop assistent is gesitueerd binnen de afdeling inkoop of commerciële support. Het inkooppakket omvat in hoofdzaak bloemen, planten en decoratiegroen, verpakkingsmaterialen (folie, dozen, emmers, overig fust, rolkarren en handgereedschappen). De overige materialen en verbruiksmiddelen voor zowel kantoor als productie/ logistiek worden via de facilitaire dienst ingekocht.

De functie van inkoop assistent is ondersteunend aan de inkopers, o.a. met algemene administratieve ondersteuning, dossierbeheer en controle van gegevens en bij het voorbereiden, vastleggen en bewaken van inkoopcontracten met kwekers (nationaal, internationaal) en leveranciers van verpakkingsmaterialen en overige goederen. De functie van inkoop assistent heeft geen commerciële bevoegdheden

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan   hoofd inkoop, hoofd commercie, inkoper (functioneel)

Geeft leiding aan   n.v.t.

**Functiedoel**

Invoeren, controleren, verwerken en beheren van bepaalde (administratieve) gegevens en verwerken van bestelaanvragen / plaatsen van bestellingen bij leveranciers ter ondersteuning van het inkoopproces en inkopers.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratieve ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen, controleren en volgens opgave invoeren/verwerken van gegevens m.b.t. inkoopcontracten, bestellingen, leveringen en leveranciers in systemen/dossiers</li> <li>- controleren van gegevens op juistheid, actualiteit en volledigheid, controleren van facturen met inkoopafspraken / bestellingen, (prijzen, kortingen e.d.)</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan verantwoordelijke inkoper, financiële administratie en/of doen van navraag bij leveranciers en (laten) doorvoeren van correcties</li> <li>- verzamelen van informatie over klachten m.b.t. leveringen, (kwaliteit, aantallen e.d.), samenstellen van overzichten t.b.v. inkopers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid, volledigheid en actualiteit van gegevens/dossiers</li> <li>- conformiteit aan afspraken</li> <li>- tijdige signalering en oplossing van afwijkingen</li> <li>- snelheid van verwerking correcties</li> </ul>
Bestellingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- op verzoek van interne klant/opdrachtgever (afdelings-of proces verantwoordelijken) plaatsen van bestellingen voor bepaalde materialen, goederen en/of diensten bij bekende leveranciers (voornamelijk in binnenland), binnen prijsafspraken en conform autorisaties, hierbij letten op marktconformiteit van prijzen/kosten</li> <li>- aanvragen van beste prijs (korting), zo nodig zoeken van alternatieven in overleg met inkoper</li> <li>- bewaken van de tijdige levering door leveranciers en reclameren in geval van vertraging of afwijking in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en tijdigheid van bestellingen</li> <li>- tijdige beschikbaarheid van bestellingen</li> <li>- marktconformiteit van prijzen en condities</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Inkoop assistent</b>	<b>10.10.11</b>
Afdeling	Commercie	

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

---

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	leveringen in samenspraak met interne opdrachtgever/klant	
Overige ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>- op verzoek van interne opdrachtgevers/ inkopers onderzoeken (internet) van alternatief aanbod, prijzen en condities bij kwekers en leveranciers</li><li>- opstellen van overzichten, informeren van interne opdrachtgevers/ inkopers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tevredenheid over ondersteuning</li><li>- beschikbaar overzicht over alternatieven</li></ul>

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk

## Functiecontext

De functie is gesitueerd in een Cash & Carry groothandel in bloemen, planten en/of decoratiegroen en bepaalde accessoires. Afnemers zijn veelal langdurige relaties (dagelijks, wekelijkse afhaal) en bestaan voornamelijk uit regionaal gesitueerde bloemisten (klein, middelgroot) en (markt)handelaren in Nederland en de grensstreek. Naast de directe verkoop uit voorraad (C&C proces) is het assortiment beschikbaar via e-commerce kanalen (webshop). Klanten plaatsen hun bestellingen die soms dezelfde of in elk geval de volgende dag kunnen worden afgehaald. Afnamepatronen zijn relatief voorspelbaar en stabiel.

Het assortiment is voor een groot deel standaard (vast) met deels seizoensgebonden artikelen en wordt ingekocht bij kwekers en via de veiling. Het assortiment is onderverdeeld in de diverse soorten/productgroepen. Ook worden (beperkt) decoratieve artikelen aangeboden.

De functie van medewerker (verkoop) cash & carry is verantwoordelijk is voor het beheren en in stand houden van de voorraad van de toegewezen productgroep (zowel kwalitatief als kwantitatief) en het informeren en adviseren van klanten m.b.t. het assortiment (toepassingen, plaatsing, houdbaarheid).

In de bijbehorende NOK matrix zijn verschillende varianten in niveautyperingen opgenomen.

## Positie in de organisatie

Rapporteert aan bedrijfsleider, hoofd C&C, teamleider C&C

Geeft leiding aan n.v.t.

## Functiedoel

Ontvangen, verwerken, beheren en verkopen van producten uit de toegewezen productgroep vanuit C&C hal.

## Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ontvangst, verwerking en opslag	<ul style="list-style-type: none"><li>- lossen van vrachtwagen (m.b.v. heftruck) en in ontvangst nemen van op rolkarren of pallets aangevoerd product</li><li>- scannen (binnenmelden) van aangeleverde producten (veilingbrief) en controleren van aanvoer producten op uiterlijk, juiste aantallen e.d.</li><li>- uitdraaien en aanbrengen van stickers op potten, emmers, fust ter identificatie van producten, evt. prijzen van product</li><li>- in koelcel plaatsen, uitsorteren/picken van product op klantbestelling (productcode, fust en dozen) en voorraadproduct voor in C&amp;C hal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste, veilige en doelmatige verwerking</li><li>- juiste controles en registratie/identificatie van aangevoerd product</li><li>- volledigheid van klantorders/bestellingen</li></ul>
Uitlevering van voorraadorders/bestellingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- bedienen van afhaalklanten, scannen van gereedstaande bestellingen/afhaalorders, controleren en uitdraaien van facturen</li><li>- assisteren van klanten bij het opbouwen/samenstellen van karren, fust en dozen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste en snelle afwikkeling van afhaalorders</li><li>- tevredenheid van klanten</li></ul>
Verkoop, klantadvisering en productpresentatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- beantwoorden van vragen van afnemers (telefonisch, e-mail) over voorraden, assortiment, leveringen, prijzen e.d. aannemen van bestellingen, adviseren over/aanbieden van alternatieven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste afwikkeling van vragen</li></ul>

**Functie**

Afdeling

**Medewerker (verkoop) Cash & Carry B**

Commercie

**10.10.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>wanneer gevraagde producten niet of onvoldoende in voorraad zijn</li> <li>- doen van standaard aanbiedingen aan de hand van aanvragen en prijslijsten</li> <li>- informeren en adviseren van klanten over product (verzorging, bewaring), toepassingsmogelijkheden in eigen zaak/ winkel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid van klanten over informatie en advies</li> <li>- mate waarin verkoop, orderplaatsing wordt bevorderd</li> </ul>
Voorraadbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzorgen van de voorraad planten, watergift e.d. controleren en verwijderen van onvolkomenheden</li> <li>- aangeven van benodigde aanvullingen op de voorraad aan de leidinggevende</li> <li>- verwijderen/afvoeren van onvoldoende kwalitatief product in overleg met leidinggevende</li> <li>- verzamelen/ afvoeren van lege karren/fust naar verzamellocatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschikbaarheid van de voorraadartikelen</li> <li>- kwaliteit van het voorraadproduct</li> </ul>
Registraties en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitdraaien en aanbrengen van etiketten, scannen van product/ verpakkingen, invullen aftekenlijsten, standaard registraties/boekingen in systeem</li> <li>- signaleren/melden van afwijkingen (bijv. tekorten, ontbrekend product, verpakkingsmateriaal, uiterlijk van product) aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste registratie</li> <li>- tijdige signalering van afwijkingen/tekorten</li> </ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li> <li>- schoonhouden en opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste naleving</li> <li>- orde en netheid van werkplek en werkomgeving</li> </ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij hanteren van producten, fust, dozen, rolkarren.
- Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting bij het afnemen/plaatsen van emmers, verpakwerkzaamheden e.d.
- Werken in gekoelde omgeving (8 – 15 graden Celsius) gedurende een deel van de dag.
- Kans op letsel door vertillen, uitglijden op natte vloeren

## Funcsiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker (verkoop) Cash & Carry ABC

Typering	Typering A	Typering B	Typering C
<b>Functiegroep</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Niveau kenmerken</b>			
<b>Aard van de werkzaamheden/ Karakter van het werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accent op uitvoeren van routinematige m.n. logistieke taken m.b.t. de ontvangst, verwerking van product en de afwikkeling/ uitlevering van klantorders</li> <li>• Beantwoorden van standaard vragen van klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accent op uitvoeren van standaard taken en beheerwerkzaamheden</li> <li>• Verstrekken van productinformatie aan klanten en operationeel afwikkelen van klantvragen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accent op uitvoeren van diverse beheer- en commerciële activiteiten</li> <li>• Adviseren en informeren van klanten, bevorderen van afname / verkoop</li> </ul>
<b>Kaders/ invloed (zelfstandigheid)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens vastgestelde routines en werkopdrachten met concrete instructies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens aanwijzingen, instructies en dagplanningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt op basis van aanwijzingen en verkoopdoelstellingen</li> <li>• Mag prijsaanbiedingen doen binnen richtlijnen; Inspireert klanten d.m.v. productpresentaties</li> </ul>
<b>Bijvoorbeeld</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lossen van aangevoerd product m.b.v. heftruck</li> <li>• Binnenmelden (scannen veilingbrief) van aangevoerd product</li> <li>• Uitsorteren van klantorders</li> <li>• Intern transporteren/ plaatsen van karren (klantorders, voorraadorders) In koelcel of C&amp;C hal</li> <li>• Klaarzetten van afhaalorders</li> <li>• Assisteren bij het opbouwen van karren</li> <li>• Verzamelen/afvoeren van lege karren/fust naar verzamellocatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren van eigen voorraad, aangeven van benodigde aanvullingen bij leidinggevende</li> <li>• Verstrekken van productinformatie aan klanten (voorraad, prijzen, assortiment, alternatieve producten</li> <li>• Doen van standaard aanbiedingen volgens prijslijsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheert eigen voorraad, doet bestellingen bij vaste leveranciers volgens vastgestelde prijzen</li> <li>• Bevordert de verkoop/afname door klanten door productpresentatie, decoratie</li> <li>• Stelt aanbiedingen samen</li> <li>• Adviseert klanten over product en presentatie in eigen winkel</li> </ul>
<b>Referentiefunctie</b>		<b>10.20.11 Medewerker (verkoop) Cash &amp; Carry B</b>	
<b>Komt ook voor als</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen verkoopmedewerker C&amp;C</li> <li>• Medewerker verkoop orderpick C&amp;C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen verkoopmedewerker C&amp;C</li> <li>• Medewerker verkoop orderpick C&amp;C</li> <li>• Verkoper C&amp;C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen verkoopmedewerker C&amp;C</li> <li>• Medewerker verkoop orderpick C&amp;C</li> <li>• Verkoper C&amp;C</li> </ul>

**NB:** *Typering B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau typering A.  
Typering C omvat de beheersing van en inzetbaarheid op de lagere niveaus (typering A en B).*

**Functie**

Afdeling

**Medewerker verkoopondersteuning**

Commercie

**10.20.21****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

**Functiecontext**

De functie van medewerker verkoopondersteuning is gesitueerd binnen de afdeling verkoop of commerciële support. De verkoop omvat een assortiment planten, bloemen, decoratiegroen en band- en handboeketten voor grote en middelgrote landelijke en regionale Retail organisaties (ook export). Verkoop vindt voor een belangrijk deel plaats via het e-commerce kanaal/ webshop. Met grotere Retail organisaties zijn jaarcontracten op basis van tendertrajecten afgesloten. Binnen deze contracten worden wekelijks bestellingen op afroepbasis geplaatst.

De functie van medewerker verkoopondersteuning is ondersteunend aan de verkopers, o.a. met algemene administratieve ondersteuning, dossierbeheer en controle van gegevens en bij het voorbereiden, vastleggen en bewaken van de realisatie van verkoopcontracten, contractafspraken (w.o. afroepvolumes, frequentie en prijzen). De medewerker verkoopondersteuning heeft geen commerciële bevoegdheden.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan hoofd/teamleider verkoop, verkoopbinnendienst of commercial support, verkoper (functioneel)  
Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Invoeren, controleren, verwerken en beheren van bepaalde (administratieve) gegevens en dossiers en verwerken en controleren van bestellingen door afnemers. Verstrekken van standaardinformatie aan afnemers.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratieve ondersteuning en dossierbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verzamelen en volgens richtlijnen en procedures invoeren/verwerken van gegevens m.b.t. klanten, verkoopcontracten, klantorders en leveringen in systemen/dossiers</li> <li>- controleren van gegevens op juistheid, actualiteit en volledigheid, controleren van inkomende bestellingen/afroeporders en facturen met verkoopafspraken/contracten (prijzen, kortingen, afroepfrequentie, assortiment, aantallen e.d.)</li> <li>- signaleren van afwijkingen aan verantwoordelijke verkoper, financiële administratie en/of doen van navraag bij productie en klanten en (laten) doorvoeren van correcties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid, volledigheid en actualiteit van gegevens/dossiers</li> <li>- conformiteit aan afspraken</li> <li>- tijdige signalering en oplossing van afwijkingen</li> <li>- snelheid van verwerking correcties</li> </ul>
Klachtafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aannemen en registreren van klachten van afnemers (kwaliteit, aantallen e.d.), doorvragen op aard en omvang en mogelijke oorzaak van de afwijking/ klacht (Nederlands en 2 vreemde talen)</li> <li>- aanbieden van standaard oplossingen volgens procedure en richtlijnen of escaleren naar verantwoordelijke verkoper</li> <li>- samenstellen van klachtenrapportage/-overzichten t.b.v. verkopers</li> <li>- opvolgen van acties n.a.v. klachten naar de operatie (informatieverstrekking)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- correcte aanname / ontvangst van klantenklachten</li> <li>- juiste en volledige registratie</li> <li>- tijdige escalatie</li> <li>- mate waarin klanttevredenheid wordt bevorderd</li> </ul>



---

**Functie**  
Afdeling

**Medewerker verkoopondersteuning**  
Commercie

**10.20.21**

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

---

Resultaatgebieden

Kernactiviteiten

Resultaatcriteria

---

Overig

- verzorgen van telefonie en receptietaken, afwikkelen van inkomende telefoongesprekken en ontvangen en te woord staan van bezoekers en hen conform richtlijnen in contact brengen met betreffende bedrijfsfunctionaris  
- vervullen van representatieve en ondersteunende taken tijdens vergaderingen/ bijeenkomsten

- juiste en tijdige informatieverstrekking naar de operatie

- correctheid en representativiteit van afwikkeling  
- tevredenheid over ondersteuning

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

## Functiecontext

De functie is gesitueerd in een groothandel en exporteur van bloemen, decoratief groen en planten. De afzet is wereldwijd.

De functie van chauffeur kent drie varianten, t.w. bezorger (typering A), chauffeur binnenland (typering B) en chauffeur buitenland (typering C). Het onderscheid tussen deze varianten zijn in de bijbehorende NOK matrix in niveautyperingen uitgewerkt.

Er wordt gereden met verschillende transportmiddelen, t.w. vrachtwagencombinatie met oplegger en bestelwagens. De te rijden routes zijn voor het overgrote deel vast naar bekende afnemers en zijn vanuit het bedrijfsbureau/ expeditie- of transportplanning gepland. De auto's beschikken alle over moderne navigatie- en volgapparatuur. Monitoring van de transportwegingen/verplaatsingen vindt plaats door bedrijfsbureau/ expeditie-/ transportplanning, van waaruit bij stagnaties ook bijsturing plaats vindt.

Voor de grotere transporten (o.a. retail, DC's in Nederland en daarbuiten) wordt gebruik gemaakt van vrachtwagencombinaties met oplegger. Voor het afleveren van kleine klantorders aan handelaren en bloemisten in Nederland en de grensstreek wordt gebruik gemaakt van een kleine vloot van bestelwagens met oplegger. De aflevering naar deze handelaren en bloemisten vindt ook in de nachturen plaats. De bezorger beschikt voor de aflevering over een sleutel van de winkel van de klant.

## Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd of teamleider bedrijfsbureau, expeditie of logistiek; (functioneel) expeditie-/ transportplanner

Geeft leiding aan n.v.t.

## Functiedoel

Afleveren van bestellingen naar bekende afnemers/bestemmingen in Nederland volgens vastgestelde routes.

## Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Laden van klantorders/bestellingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- verzamelen van op afleverbon aangegeven klantbestellingen/ af te leveren orders</li><li>- beladen/ plaatsen van op rolkarren met dozen en fust geladen klantbestellingen op aflever/rijvolgorde in de laadruimte van de auto/oplegger</li><li>- stuwen/vastzetten van de lading met stangen en riemen of andere voorgeschreven hulpmiddel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- volledigheid van controle</li><li>- zorgvuldigheid bij laden en stuwen van de lading</li></ul>
Afgeleverde klantorders	<ul style="list-style-type: none"><li>- rijden van ritten volgens gestelde / ingegeven routelijst en eventuele mondelingen opdrachten van leidinggevende of transportplanner</li><li>- afleveren van klantbestellingen volgens instructie van de klant/opdrachtgever</li><li>- retour nemen van aangemelde retouremballage</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tijdigheid van aflevering</li><li>- kwaliteit van afhandeling</li><li>- juiste naleving van gedragsnormen</li><li>- klanttevredenheid</li><li>- schadevrij rijden</li></ul>
Registraties	<ul style="list-style-type: none"><li>- registreren en/of scannen van afleveringen en overige gegevens op lijsten en in systeem (gereden kilometers, bezochte adressen/ afgeleverde orders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid en volledigheid van gegevens en registraties</li></ul>

**Functie**

Afdeling

**Chauffeur B (binnenland)**

Productie/Logistiek

**20.10.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 4

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	en bijzonderheden, beschadigingen aan eigen of andermans voertuig of bezittingen)	
Overige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitvoeren van dagelijkse controles, (klein) onderhoud en brandstofinname</li> <li>- melden van beschadigingen aan eigen of andermans voertuig of eigendom volgens procedure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid en volledigheid van controles</li> <li>- tijdigheid van melding schades</li> </ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de wettelijke, bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften en verkeersregels</li> <li>- ordelijk en schoonhouden van de auto, cabine en laadruimte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste naleving van verkeersregels en bedrijfsvoorschriften</li> <li>- orde en netheid van auto</li> </ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Krachtsuitoefening bij laad- en loswerkzaamheden (duwen/trekken van karren, stapelen pallets, max 1 uur p.d.).
- Eenzijdige houding en oogspierbelasting tijdens het rijden (4 uur).
- Hinder van weersomstandigheden tijdens laden en lossen komt voor. Enerverend bij rijden in centra.
- Kans op letsel bij verkeersongevallen. Kans op handletsel bij laden en lossen.

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Bezorger / Chauffeur

Typering	A <i>Bezorger</i>	B <i>Chauffeur binnenland</i>	C <i>Chauffeur buitenland</i>
<b>Functiegroep</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Niveau kenmerken			
Aard van de werkzaamheden	De bestelwagen of vrachtauto is voorzien van moderne navigatie, communicatie- en volgapparatuur. Ritten zijn gepland en voorgeschreven door expeditie-/transportplanning		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijden met bestelwagen</li> <li>• Rijbewijs B vereist</li> <li>• Naar vaste afnemers in Nederland en grensstreek, voornamelijk in stedelijke en winkelgebieden</li> <li>• Het betreft uitsluitend dag-/avondritten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijden met vrachtwagen combinatie of truck met oplegger</li> <li>• Vrachtwagenchauffeursrijbewijs en Code 95 vereist;</li> <li>• Veelal naar vaste bestemmingen (leveranciers, afnemers, w.o. distributiecentra, transporthubs) in Nederland en grensstreken, w.o. ook stedelijke gebieden</li> <li>• Het betref uitsluitend dagritten</li> <li>• Innemen en afrekenen van brandstofinname, beheren kleine kas/ betaalmiddel</li> <li>• Opvolgen van rust en rijtijdenbesluit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijden met vrachtwagen combinatie of truck met oplegger</li> <li>• Veelal naar vaste bestemmingen (leveranciers, afnemers, transporthubs) in binnen- en buitenland</li> <li>• (beperkt vreemde talen vereist)</li> <li>• Het betreft dag- en meerdaagse ritten</li> </ul>
Kaders/invloed	Ritten volgens geplande/ voorgeschreven volgorde en route	Idem; Melden van stagnaties, opvolgen van instructie van transportplanning of leidinggevende.	Idem Afstemmen over stagnaties en aflevervolgorde/-prioriteiten met transportplanning
<b>Referentiefunctie</b>		<b>20.10.11 Chauffeur B (binnenland)</b>	
<i>Komt ook voor als</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bezorger,</i></li> <li>• <i>Bestelwagenchauffeur</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Chauffeur binnenland,</i></li> <li>• <i>Pendelwagenchauffeur</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Chauffeur buitenland</i></li> </ul>

**NB:** *Typering B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau typering A. Typering C omvat de beheersing en inzetbaarheid op van de lagere niveaus typering B en C.*

## Functiecontext

De functie is gesitueerd in de afdeling productie/ logistiek van een groothandel/ exporteur in planten, decoratiegroen, (verse) snijbloemen en/of samengestelde boeketten. De producten worden ingekocht bij kwekers (internationaal) en via de veiling (daghandel). De afzet vindt plaats naar afnemers (retailers, handelaren) in binnen- en buitenland via weg- en luchttransport. De orderstroom bestaat uit bestellingen via de webshop/ het e-commerce kanaal.

Het productie/logistiek proces bestaat in de loods (box) uit de volgende stappen (activiteitenclusters of werkgebieden):

Ontvangst/binnenmelden: in ontvangst nemen/scannen van via de veiling of door kwekers op rolkarren in emmers en/of in dozen aangeleverd product. Controleren van aangeleverd product met inkoopopdracht (voornamelijk aantallen fust en soorten). Uitdraaien van stickers en stickeren van product (emmers, bakken, dozen), (laten) transporteren naar tussenopslag/ rijen (vaste/globale locatie in de koeling/cel) t.b.v. kwaliteitscontrole en verdeling Kwaliteitscontrole; controle van product op soort, uiterlijk en aantallen product (w.o. bossen, stelen/bos); signaleren van afwijkingen aan inkoper of bij veiling (evt. met fotomateriaal). Het ontvangen product wordt gefotografeerd t.b.v. webshop. Dit vindt ofwel automatisch plaats (na plaatsing van fust/product op een transportbaan) of handmatig (plaatsing fust/product op fototafel); hierbij gelden geen specifieke esthetische eisen. Verdelen (orderpicken); lopen van orders: verzamelen van juiste product volgens klant/uitleverorder of afnemen van per transportband aangevoerd product, plaatsen van product op kar (veilingkar of Deense kar) in fust, emmer, bak, op water of los in bos of in doos;

Inpak/verpak; pakken van dozen uit werkvoorraad, inleggen van product in dozen (voor export/luchtvracht is de primaire aandacht gericht op maximale vulling van de dozen). Sluiten van dozen en aanbrengen van uit systeem verkregen stickers/etiketten. Opgooien van dozen op kar, pallet of transport-/afvoerbaan.

Karrenbouw; opbouwen van rolkarren (veilingkar of Deense kar) volgens klantorder, efficiënt positioneren van bladen (bled op/bled af) op basis van order (o.a. aantal, formaat, gewicht, kleur/besmettelijkheid van producten en soort fust/verpakking), controleren van de kwaliteit, schikken van de bloemen en efficiënt en netjes plaatsen van product in de rekken e.e.a. om schade aan product tijdens transport te voorkomen. Scannen van de producten (incl. fust) ter controle op volledigheid en afboeking van de klantorder. Omwikkelen van rolkarren/rekken met folie, etiketteren en (doen) afvoeren/overdragen van klantorders naar expeditie.

Daarnaast vinden binnen productie/in de box andere toegevoegde waarde activiteiten plaats, m.n. tussen verdeling en karrenbouw, zoals o.a.: Ompakken/inhoeken van standaard bossen, aanvoeren en/of opleggen van stelen en decoratiegroen t.b.v. samenstellen van boeketten, (machinaal en/of handmatig) samenstellen van boeketten afkorten, inrollen of inzakken van bossen of boeketten in voorgeschreven folie of papier, prijzen/stickeren, op water zetten, toevoegen van voedingsstoffen en het verpakken van bossen/boeketten in dozen of op karren. Verzorgen van interne transporten (aan/afvoer) van karren (sleep) en/of pallets m.b.v. elektro trekker of palletwagen.

Logistieke (kosten) efficiency is van groot belang in verband met de kwaliteit van de bloemen (beperkte houdbaarheid van het versproduct) en m.n. bij export/luchttransport in het benutten van de verzendeenheden (verpakken in dozen, stapeling van dozen op pallets, beladen van karren/ karrenbouw).

Vanuit de expeditie worden de uit te leveren orders (karren en op pallets gestapelde dozen) klaargezet bij het betreffende laaddoc. De chauffeur van de transporteur laadt zelf het product in diens truck/oplegger.

De functie van assistent teamleider richt zich op de doelmatige en juiste uitvoering van het werk binnen een bepaald werkgebied/ activiteitencluster. De benodigde menscapaciteit is veelal niet eerder bekend dan de dag voorafgaand aan de volgende werkdag en globaal omvat dit een weekhorizon. Daarbij zijn reguliere jaarlijkse

**Functie**

Afdeling

**Assistent teamleider B**

Productie/Logistiek

**20.20.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

piekdagen (bijv. moederdag van de diverse afzetlanden) bekend. De teams bestaan uit ca. 5-15 vaste medewerkers, aangevuld met flexkrachten afhankelijk van de benodigde capaciteit (gemiddeld ca. 10-30 medewerkers).

De benodigde aantal flexkrachten worden via/door de manager of teamleider bij uitzendbureaus aangevraagd.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box/ expeditie

Geeft leiding aan 10-30 medewerkers vast/flex (functioneel/vaktechnisch)

**Functiedoel**

Aansturen/ coördineren van en meewerken in de uitvoering van werkzaamheden binnen een toegewezen activiteitencluster/werkgebied.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Teambezetting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vaststellen van de benodigde personele capaciteit op basis van de weekplanning (globaal) en (productie/uitlever)planning van volgende werkdag</li> <li>- aangeven/bestellen van benodigde extra personeel/ uitzendkrachten bij leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- voldoende kwalitatieve en kwantitatieve bezetting van team</li> <li>- tijdige aanvraag personeel</li> </ul>
Werkvoorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren en regelen van de aanwezigheid/ van hulpmiddelen, (hand)gereedschappen</li> <li>- zorgen voor de beschikbaarheid, aan-/afvoer van verpakkingsmaterialen, fust, afvalmaterialen e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdige beschikbaarheid van de juiste benodigdheden</li> </ul>
(vaktechnische/functionele) Aansturing en uitvoering/ realisatie dagplanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verdelen van de werkzaamheden, instrueren van medewerkers en toegevoegde uitzendkrachten m.b.t. de uitvoering van het werk op betreffende werkplekken</li> <li>- bewaken en bevorderen van de voortgang (kwalitatief, kwantitatief), signaleren en oplossen van afwijkingen, (dreigende) stagnaties e.d.</li> <li>- afstemmen over werkstromen en voortgang, met collega's en leidinggevende, herverdelen van het werk in samenspraak met collega's van andere werkgebieden</li> <li>- afschalen of opschalen van personeelsbezetting waar mogelijk en nodig en/of zelf meewerken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kwalitatief juiste, doelgerichte en doelmatige taakuitvoering door medewerkers</li> <li>- doeltreffend oplossen van afwijkingen/ verstoringen</li> <li>- tijdig op-/afschalen</li> </ul>
Administratie en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registreren van (productie)activiteiten, verstoringen e.d., invullen van lijsten, controleren van registraties door medewerkers</li> <li>- uitzoeken/oplossen van administratieve afwijkingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en volledigheid van registraties en administraties</li> </ul>

---

**Functie**

Afdeling

**Assistent teamleider B**

Productie/Logistiek

**20.20.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 6

---

**Resultaatgebieden****Kernactiviteiten****Resultaatcriteria**Gehandhaafde  
voorschriften

- toelichten, toezien op en corrigerend optreden inzake de handhaving van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften
- zorgen voor het schoonmaken van apparatuur en een opgeruimde werkomgeving

- juiste naleving
  - netheid en ordelijkheid van werkomgeving
- 

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij het tillen, verplaatsen, stapelen van fust, emmers, dozen, rolkarren
- Inspannende houdingen en spierbelasting bij zelf meewerken, veel staan en lopen.
- Hinder van enig achtergrondlawaai. Kortcyclische handelingen bij werkzaamheden komt voor bij uitvoering van werkzaamheden op de verschillende werkplekken met soms machine gebonden tempo.
- Kan zich vertillen, kans op letsel door druk intern transport (karren, slepen).

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Assistent teamleider A/B

Typering	Typering A	Typering B
<b>Functiegroep</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Niveau kenmerken</b>		
<b>Aard van de aangestuurde activiteiten/ Omvang aandachtsgebied</b>	Aandachtsgebied omvat enkele eenvoudige, handmatige, routinematige activiteitenclusters/werkgebieden	Aandachtsgebied omvat meer samengestelde en (deels) minder routinematige taken, verdeeld over meerdere activiteitenclusters/werkgebieden
<b>Omvang team</b>	5-15 medewerkers (vast en flex)	10-30 medewerkers (vast en flex)
<b>Voorbeelden van werkstations/ activiteitenclusters</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern transport m.b.v. elektrotrekker en/of elektro of handpalletwagen</li> <li>• Verdeling/ orderpicken</li> <li>• Inpakken van bossen/boeketten in dozen, inhoezen</li> <li>• Standaard karrenbouw (voornamelijk gelijksoortige producten, bulkproduct)</li> <li>• Stapelen van dozen op pallets, sealen/ foliewikkelen van rolkarren en/of pallets, klaarzetten van product bij laaddocs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenstellen van band- en handboeketten, volgens voorbeeld</li> <li>• Ontvangst/binnenmelden en kwaliteitscontrole</li> <li>• Meer specifieke karrenbouw (meer diversiteit aan product en fust per order/rolkar), waarbij eigen ruimtelijk inzicht is vereist voor een optimale belading</li> </ul>
<b>Referentiefunctie</b>		<b>20.20.11 Assistent teamleider B (Productie/Logistiek)</b>
<b>Komt ook voor als</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandleider</li> <li>• Logistiek coördinator</li> <li>• Proces coördinator</li> <li>• Voorman expeditie</li> <li>• Assistent boxmanager</li> <li>• Assistent ploegleider productie of logistiek of box</li> </ul>	

**NB:** Functieniveau B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau A.



## Functiecontext

De functie is gesitueerd in de afdeling productie/ logistiek van een groothandel/ exporteur in **planten**, decoratiegroen, (verse) snijbloemen en/of samengestelde boeketten. De producten worden ingekocht bij kwekers (internationaal) en via de veiling (daghandel). De afzet vindt plaats naar afnemers (retailers, handelaren) in binnen- en buitenland via weg- en luchttransport. De orderstroom bestaat uit bestellingen via de webshop/ het e-commerce kanaal.

Het productie/logistiek proces bestaat in de loods (box) uit de volgende stappen (activiteitenclusters of werkgebieden):

Ontvangst/binnenmelden: in ontvangst nemen/scannen van via de veiling of door kwekers op rolkarren in emmers en/of in dozen aangeleverd product. Controleren van aangeleverd product met inkoopopdracht (voornamelijk aantallen fust en soorten). Uitdraaien van stickers en stickeren van product (emmers, bakken, dozen), (laten) transporteren naar tussenopslag/ rijen (vaste/globale locatie in de koeling/cel) t.b.v. kwaliteitscontrole en verdeling Kwaliteitscontrole; controle van product op soort, uiterlijk en aantallen product (w.o. bossen, stelen/bos); signaleren van afwijkingen aan inkoper of bij veiling (evt. met fotomateriaal). Het ontvangen product wordt gefotografeerd t.b.v. webshop. Dit vindt ofwel automatisch plaats (na plaatsing van fust/product op een transportbaan) of handmatig (plaatsing fust/product op fototafel); hierbij gelden geen specifieke esthetische eisen. Verdelen (orderpicken); lopen van orders: verzamelen van juiste product volgens klant/uitleverorder of afnemen van per transportband aangevoerd product, plaatsen van product op kar (veilingkar of Deense kar) in fust, emmer, bak, op water of los in bos of in doos;

Inpak/verpak; pakken van dozen uit werkvoorraad, inleggen van product in dozen (voor export/luchtvracht is de primaire aandacht gericht op maximale vulling van de dozen). Sluiten van dozen en aanbrengen van uit systeem verkregen stickers/etiketten. Opgooien van dozen op kar, pallet of transport-/afvoerbaan.

Karrenbouw; opbouwen van rolkarren (veilingkar of Deense kar) volgens klantorder, efficiënt positioneren van bladen (bled op/bled af) op basis van order (o.a. aantal, formaat, gewicht, kleur/besmettelijkheid van producten en soort fust/verpakking), controleren van de kwaliteit, schikken van de bloemen en efficiënt en netjes plaatsen van product in de rekken e.e.a. om schade aan product tijdens transport te voorkomen. Scannen van de producten (incl. fust) ter controle op volledigheid en afboeking van de klantorder. Omwikkelen van rolkarren/rekken met folie, etiketteren en (doen) afvoeren/overdragen van klantorders naar expeditie.

Daarnaast vinden binnen productie/in de box andere toegevoegde waarde activiteiten plaats, m.n. tussen verdeling en karrenbouw, zoals o.a.: Ompakken/inhoeken van standaard bossen, aanvoeren en/of opleggen van stelen en decoratiegroen t.b.v. samenstellen van boeketten, (machinaal en/of handmatig) samenstellen van boeketten, afkorten, inrollen, insealen of inzakken van bossen of boeketten in voorgeschreven folie of papier, prijzen/stickeren, op water zetten, toevoegen van voedingsstoffen en het verpakken van bossen/boeketten in dozen of op karren. Verzorgen van interne transporten (aan/afvoer) van karren (sleep) en/of pallets m.b.v. elektro trekker of palletwagen.

Logistieke (kosten) efficiency is van groot belang in verband met de kwaliteit van de bloemen en decoratiegroen (beperkte houdbaarheid van het versproduct) en m.n. bij export/luchttransport in het benutten van de verzendeenheden (verpakken in dozen, stapeling van dozen op pallets, beladen van karren/ karrenbouw).

Vanuit de expeditie worden de uit te leveren orders (karren en op pallets gestapelde dozen) klaargezet bij het betreffende laaddoc. De chauffeur van de transporteur laadt zelf het product in diens truck/oplegger.

De functie van medewerker logistiek / productie is gericht op de uitvoering van werkopdrachten op één of afwisselend meerdere werkplekken/werkstations (meegaand met de logistieke volgtijdelijkheid van de verwerking). Binnen de verschillende bedrijven is sprake van verschillende werkverdeling, mate van

---

**Functie**

Afdeling

**Medewerker productie/logistiek B**

Productie/Logistiek

**20.20.12****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 3

---

mechanisering en mate van automatisering. Dit heeft invloed op de inhoud en het niveau van de functie. In de bijgevoegde NOK matrix zijn verschillende varianten in niveautyperingen opgenomen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Uitvoeren van logistieke en/of productieopdrachten (taken) m.b.t. de verwerking van aangeleverde snijbloemen en/of planten, het verzamelen, samenstellen, verpakken en uitleveren van product op klantorder.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Uitgevoerde werkopdrachten	<ul style="list-style-type: none"><li>- De functie is werkzaam op één of afwisselend op enkele activiteitenclusters/werkplekken, binnen waarbij enige productkennis (herkennen) is vereist</li><li>- kennis nemen van de werkopdracht, aanwijzingen en instructies van de leidinggevende</li><li>- uitvoeren van de opgedragen taken volgen nauwkeurige aanwijzingen en instructies en binnen een sterk gestructureerd proces/werkomgeving</li><li>- visueel controleren van de producten, verpakking, de schikking van producten in emmers of op rolkar</li><li>- signalen van afwijkingen aan product, verpakking en/of tekorten aan leidinggevende, doorvoeren van aangegeven correcties</li><li>- hanteren van product, fust en/of verpakkingsmateriaal (folie, dozen) en benodigde handgereedschappen en hulpmiddelen</li><li>- Bijvoorbeeld (zie ook NOK matrix)</li><li>- <u>verdelen/orderpicken</u>: uitdraaien en aanbrengen van productstickers op en transporteren (handmatig) van de aanvoer naar de verdeel-/picklocatie; verzamelen van product (orderpicken)</li><li>- <u>ompakken, inhoezen, inpakken, verpakken</u>: inleggen, stapelen en/of inpakken en plaatsen van product in dozen of verzendverpakkingen, plaatsen van dozen/verpakt product op kar, pallet of transportband</li><li>- <u>opbouwen van rolkarren</u> (gevarieerde standaard opbouw: zelfde product, verschillende lengtes en kleuren): plaatsen van emmers product op kar (kleur bij kleur, lengte bij lengte, rekening houdend met kwaliteit) omwikkelen van kar met folie, aanbrengen stickers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste opvolging instructies</li><li>- juiste kwalitatieve uitvoering</li><li>- snelheid</li></ul>

---

**Functie**

Afdeling

**Medewerker productie/logistiek B**

Productie/Logistiek

**20.20.12****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 3

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	- <u>intern transport, aan-/afvoer</u> , opslaan van product en verpakkingsmaterialen e.d.; verzamelen, scheiden/sorteren en afvoeren van restanten, verpakkingsmateriaal, afval	
Registraties en communicatie	- scannen van product/ verpakkingen, invullen aftekenlijsten, verwerken van standaard registraties/boekingen in systeem - signaleren/melden van afwijkingen (bijv. tekorten, ontbrekend product, verpakkingsmateriaal, uiterlijk van product) aan leidinggevende	- juiste registratie - tijdige signalering van afwijkingen/tekorten
Verantwoord functioneren	- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften - schoonhouden van apparatuur en opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving	- juiste naleving - orde en netheid van werkplek en werkomgeving

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij hanteren van producten, fust, dozen, rolkarren en bij het op-/afbouwen van rolkarren.
- Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting en kort cyclische handelingen bij het afnemen/plaatsen van emmers, opleggen van stelen, inpakken van bossen/boeketten in dozen e.d.
- Hinder van achtergrondlawaai (transportbanen, rolkarren), kortcyclisch werk, gladde vloeren. Werken in machine gebonden tempo en werken in gekoelde omgeving (8 – 15 graden Celsius) gedurende een deel van de dag.
- Kans op (hand) letsel door snijden, zich vertillen, karren op hielen, uitglijden op natte vloeren en/of door druk trekker verkeer.

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker productie/logistiek ABCD

Typering	A	B	C	D
<b>Functiegroep</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Niveau kenmerken				
Aard van de activiteiten / Karakter van het werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voornamelijk binnen één of enkele activiteitenclusters/ werkplekken</li> <li>• Productkennis is niet vereist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdeeld over enkele activiteitenclusters/ werkplekken</li> <li>• Waarbij enige productkennis (herkennen) is vereist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdeeld over meerdere activiteitenclusters/ werkplekken</li> <li>• Waarbij productkennis en eigen inzicht is vereist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdeeld over meerdere activiteitenclusters/ werkplekken</li> <li>• Waarbij productkennis, (ruimtelijk) inzicht en overzicht is vereist</li> </ul>
Kaders/invloed (Zelfstandigheid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt in sterk gestructureerde omgeving, volgens nauwkeurige aanwijzingen en instructies</li> <li>m.b.v. visuele en/of audio (pick by voice) systemen en/of hulpmiddelen (foto's, afbeeldingen).</li> <li>• Inzetbaar op één of enkele activiteitenclusters/werkplekken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens nauwkeurige aanwijzingen en instructies in een sterk gestructureerd proces/ werkomgeving</li> <li>• Inzetbaar op enkele verschillende activiteitenclusters/ werkplekken</li> <li>• Voordoen van taken aan collega medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrueert (voordoen, korte uitleg) medewerkers A en B over de werkwijze en behandeling van het materiaal, aandacht schenken aan de opvolging van de instructies</li> <li>• Werkt met computer/werkstation</li> <li>• Inzetbaar over meerdere activiteitenclusters/werkplekken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens werkopdrachten/ orderregels</li> <li>• Bepaalt deels zelf de volgorde van taken op de betreffende werkplek</li> <li>• Overlegt met de leidinggevende bij onduidelijkheden en geconstateerde kwaliteitsgebreken</li> </ul>
Kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letten op (algemene) kwaliteit</li> <li>• Signaleren van afwijkingen aan product (lengte, smet, breuk) of fust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visueel controleren van de producten, verpakking, de schikking van de producten in emmers of op rolkar</li> <li>• Signaleren van afwijkingen aan product, verpakking en/of tekorten aan leidinggevende, doorvoeren van aangegeven correcties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgens richtlijn corrigeren/ oplossen van geconstateerde fouten/ afwijkingen</li> </ul>	Idem C

**NB: Het hogere functieniveau omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op het lagere niveau (B is inclusief A; C is inclusief AB; D is inclusief ABC)**

#### Voorbeelden van activiteiten

NB: De voorbeelden zijn ter illustratie van de verschillende activiteiten op de werkvloer, beschreven binnen de context van de niveau onderscheidende kenmerken. De voorbeelden beogen herkenbaar en representatief te zijn, maar geenszins volledig dekkend over het totaal aan taken/werkzaamheden op de werkvloer.

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker productie/logistiek ABCD

Voorbeelden van activiteiten				
NB: De voorbeelden zijn ter illustratie van de verschillende activiteiten op de werkvloer, beschreven binnen de context van de niveau onderscheidende kenmerken. De voorbeelden beogen herkenbaar en representatief te zijn, maar geenszins volledig dekkend over het totaal aan taken/werkzaamheden op de werkvloer.				
Typering	A	B	C	D
Ontvangst/ binnenmelden			<u>Ontvangst/ binnenmelden</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen en controleren van aangevoerd product en verpakking op beschadigingen, aantallen, de schikking van product in emmers, trays e.d. aan de hand van de inkooporders in het systeem</li> </ul>	<u>Ontvangst/ binnenmelden</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Als vakhoofd) Uitdraaien en (doen) aanbrengen van productstickers en (doen) afvoeren van karren met ontvangen product naar verdeel-/orderpick locatie</li> </ul>
Verdelen/orderpicken (orderafwikkeling)	<u>Verdelen (orderpicken):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen van product (fust, bossen) van karren en/of uit dozen volgens nauwkeurige instructie (pakbon of pick by voice)</li> <li>• Algemene controle op afwijkingen en beschadigingen aan product (geen specifieke productkennis vereist)</li> </ul>	<u>Verdelen/orderpicken</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitdraaien en aanbrengen van productstickers t.b.v. verdeling/orderpick en transporteren (handmatig) van de aanvoer naar verdeel-/pick locatie</li> <li>• Verzamelen van product op basis van orderbon/picklijst (met o.a. product, code en aangegeven rij/verzamellocatie); controleren van product op beschadigingen en plaatsen van product op verzamelkar (stickers en scannen)</li> <li>• Signaleren en evt. herstellen van kleine afwijkingen/ onvolkomenheden.</li> </ul>		<u>Orderafwikkeling</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelen en afwerken van orders voor afnemers volgens orderlijsten en klantinstructies, o.a. door:</li> <li>• Opvragen orderlijst uit systeem</li> <li>• Printen en aanbrengen van stickers/etiketten op product en karren,</li> <li>• Verzamelen van producten uit voorraad (orderpicken)</li> <li>• Ophalen van verpakkingsmateriaal</li> <li>• Inpakken van de producten in hoezen, dozen, emmers, containers e.d., aanbrengen van stickers/ etiketten</li> <li>• Opbouwen van rolkarren, plaatsen van divers product</li> <li>• Met folie omwikkelen, evt. stickers en gereedzetten van te verzenden orders/rolkarren voor transport</li> </ul>
Ompakken, inhoezen, verpakken	<u>Ompakken, inhoezen, verpakken</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitpakken product uit dozen of emmers, verwijderen van hoezen/ wikkels</li> <li>• Inrollen, inhoezen van bossen bloemen of boeketten</li> </ul>	<u>Ompakken, Inpakken, Verpakken</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleggen, stapelen van product in dozen (export/luchtvracht), sluiten van dozen, aanbrengen van stickers</li> </ul>		

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker productie/logistiek ABCD

Voorbeelden van activiteiten				
NB: De voorbeelden zijn ter illustratie van de verschillende activiteiten op de werkvloer, beschreven binnen de context van de niveau onderscheidende kenmerken. De voorbeelden beogen herkenbaar en representatief te zijn, maar geenszins volledig dekkend over het totaal aan taken/werkzaamheden op de werkvloer.				
Typering	A	B	C	D
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Inpakken/plaatsen van voorgeschreven producteenheden en evt. opvulmateriaal in voorgeschreven verzendverpakkingen</li> <li>Plaatsen van verpakt product/dozen op kar, pallet of transportband</li> </ul>		
Opbouw rolkarren/ karrenbouw	<u>Opbouwen van rolkarren</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>(Enkelvoudige standaard opbouw, één soort / lengtes, evt. enkele kleuren; geen ruimtelijk inzicht vereist)</li> <li>Plaatsen van emmers product op kar (kleur bij kleur) volgens instructie</li> </ul>	<u>Opbouwen van rolkarren</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>(Gevarieerde standaard opbouw; zelfde product, verschillende lengtes en kleuren)</li> <li>Plaatsen van emmers product op kar (kleur bij kleur, lengte bij lengte, rekening houdend met kwaliteit), omwikkelen van kar met folie, aanbrengen stickers</li> </ul>		<u>Opbouw van rolkarren</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als vakhoofd geven van instructies t.b.v. karrenopbouw;</li> <li>Scannen van product op karren (volledigheidscontrole)</li> </ul> <u>Opbouwen van rolkarren</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>(Specifieke klantorders, sterk uiteenlopende samenstelling zowel in type product, kleur, lengtes, type verpakking, aantallen en klantenwensen; ruimtelijk inzicht en overzicht vereist)</li> <li>beoordelen van de uit te leveren orders (w.o. aantal en soort product, verpakking, lengte, kleur)</li> <li>Bepalen van de meest efficiënte opbouw van de kar, rekening houdend met specifieke klantenwensen</li> <li>Verzamelen/(doen) aanvoeren en klaarleggen van benodigde bladen en</li> </ul>

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker productie/logistiek ABCD

Voorbeelden van activiteiten				
NB: De voorbeelden zijn ter illustratie van de verschillende activiteiten op de werkvloer, beschreven binnen de context van de niveau onderscheidende kenmerken. De voorbeelden beogen herkenbaar en representatief te zijn, maar geenszins volledig dekkend over het totaal aan taken/werkzaamheden op de werkvloer.				
Typering	A	B	C	D
				<p>andere opbouwhulpmiddelen voor de diverse orders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opbouwen van karren, plaatsen van bladen, plaatsen van producten</li> <li>• Stickeren, scannen/controleren karren op volledigheid en zo nodig omwikkelen en/of (doen) afvoeren</li> </ul>
(intern)Transport	<p><u>Intern transport, aan-/afvoer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern transporteren, aan- of afvoeren van rekken/rolkarren en verpakkingsmaterialen (op kar)</li> <li>• volgens nauwkeurige instructie</li> </ul>	<p><u>Intern transport, aan-/afvoer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen, scheiden/sorteren en afvoeren van restanten, verpakkingsmateriaal, afval volgens instructie, letten op juiste sortering/afvalscheiding</li> </ul>	<p><u>Intern transport, aan-/afvoer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen/uithalen uitpakken en evt. lossnijden en tijdig aanvoeren van te verwerken bloemen en decoratiegroen bij de paktafels aan de lijn; letten op de lengte, kwaliteit en eventuele ongedierte of smet in het materiaal</li> <li>• opruimen/afvoeren van emballage/leegfust</li> </ul>	<p><u>Intern transport, aan-/afvoer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelen en opslaan van product en/of verpakkingsmaterialen m.b.v. elektrotrekker volgens werkopdracht of orderbrief</li> </ul>
	<p><u>Samenstellen van boeketten (hand)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenstellen (draaien, schikken) van handboeketten volgens voorbeeld en klantspecificatie, letten op juiste aantallen en ordening van stelen, kwaliteit (uiterlijk volgens voorbeeld)</li> </ul>			
	<p><u>Overige (bijvoorbeeld):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbrengen van (prijz)stickers</li> <li>• Handmatig lossen van vrachtwagens met aangevoerde bloemen, planten,</li> </ul>	<p><u>Overige (bijvoorbeeld):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerken en controleren van in- en uitgaande veilingfusten, tellen en registreren van fust</li> </ul>	<p><u>Overige (bijvoorbeeld)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tellen van de voorraad</li> <li>• Verdichten van de voorraad (decoratiegroen, grote variatie, productkennis vereist)</li> </ul>	<p><u>Overig (bijvoorbeeld):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Doen) uitzoeken van niet vindbaar product op basis van voorraadjijsten of overzichten</li> </ul>

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker productie/logistiek ABCD

Voorbeelden van activiteiten				
NB: De voorbeelden zijn ter illustratie van de verschillende activiteiten op de werkvloer, beschreven binnen de context van de niveau onderscheidende kenmerken. De voorbeelden beogen herkenbaar en representatief te zijn, maar geenszins volledig dekkend over het totaal aan taken/werkzaamheden op de werkvloer.				
Typering	A	B	C	D
	decoratiegroen of retourgoederen (rolkarren, leeg fust e.d.) <ul style="list-style-type: none"> <li>Afnemen van (emmers met) producten van rolkarren en plaatsen op transportband</li> <li>Uit elkaar halen van rolkarren/ stapelrekken</li> <li>Handmatig omwikkelen van karren of pallets met stretchfolie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdichten van de voorraad: Leegmaken van rolkarren door het overzetten van enkel product op andere vollere kar (geen specifieke productkennis vereist).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Beoordelen van de kwaliteit en tellen van aantallen, verwerken/ afboeken van e.e.a. in administratief systeem</li> </ul>
<b>Referentiefunctie</b>		<b>20.20.12</b> <b>Medewerker productie/logistiek B</b>		<b>20.20.13</b> <b>Medewerker productie/logistiek D</b>
<i>Komt ook voor als:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boeketbinder (handboeketten), Boxmedewerker, Expeditie medewerker</li> <li>Inpakker, Inpakmedewerker, Karrenbouwer (basis)</li> <li>Logistiek medewerker, Medewerker expeditie</li> <li>Medewerker intern transport, Medewerker logistiek/productie</li> <li>Medewerker verpak, Medewerker ontvangst/verdeling</li> <li>Orderpicker, Productiemedewerker</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(Allround) Boxmedewerker,</li> <li>(Allround) Karrenbouwer</li> <li>(Allround) Medewerker logistiek/productie</li> <li>(Allround) Medewerker ontvangst/verdeling</li> <li>(Allround) Productiemedewerker</li> <li>Vakhoofd ontvangst/verdeling</li> </ul>	

**NB:** *Typering B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau typering A.*  
*Typering C omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de lagere niveaus typering AB*  
*Typering D omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de lagere niveaus typering ABC*



## Functiecontext

De functie is gesitueerd in de afdeling productie/ logistiek van een groothandel/ exporteur in planten, decoratiegroen, (verse) snijbloemen en/of samengestelde boeketten. De producten worden ingekocht bij kwekers (internationaal) en via de veiling (daghandel). De afzet vindt plaats naar afnemers (retailers, handelaren) in binnen- en buitenland via weg- en luchttransport. De orderstroom bestaat uit bestellingen via de webshop/ het e-commerce kanaal.

Het productie/logistiek proces bestaat in de loods (box) uit de volgende stappen (activiteitenclusters of werkgebieden):

Ontvangst/binnenmelden: in ontvangst nemen/scannen van via de veiling of door kwekers op rolkarren in emmers en/of in dozen aangeleverd product. Controleren van aangeleverd product met inkoopopdracht (voornamelijk aantallen fust en soorten). Uitdraaien van stickers en stickeren van product (emmers, bakken, dozen), (laten) transporteren naar tussenopslag/ rijen (vaste/globale locatie in de koeling/cel) t.b.v. kwaliteitscontrole en verdeling Kwaliteitscontrole; controle van product op soort, uiterlijk en aantallen product (w.o. bossen, stelen/bos); signaleren van afwijkingen aan inkoper of bij veiling (evt. met fotomateriaal). Het ontvangen product wordt gefotografeerd t.b.v. webshop. Dit vindt ofwel automatisch plaats (na plaatsing van fust/product op een transportbaan) of handmatig (plaatsing fust/product op fototafel); hierbij gelden geen specifieke esthetische eisen. Verdelen (orderpicken); lopen van orders: verzamelen van juiste product volgens klant/uitleverorder of afnemen van per transportband aangevoerd product, plaatsen van product op kar (veilingkar of Deense kar) in fust, emmer, bak, op water of los in bos of in doos;

Inpak/verpak; pakken van dozen uit werkvoorraad, inleggen van product in dozen (voor export/luchtvracht is de primaire aandacht gericht op maximale vulling van de dozen). Sluiten van dozen en aanbrengen van uit systeem verkregen stickers/etiketten. Opgooien van dozen op kar, pallet of transport-/afvoerbaan.

Karrenbouw; opbouwen van rolkarren (veilingkar of Deense kar) volgens klantorder, efficiënt positioneren van bladen (bled op/bled af) op basis van order (o.a. aantal, formaat, gewicht, kleur/besmettelijkheid van producten en soort fust/verpakking), controleren van de kwaliteit, schikken van de bloemen en efficiënt en netjes plaatsen van product in de rekken e.e.a. om schade aan product tijdens transport te voorkomen. Scannen van de producten (incl. fust) ter controle op volledigheid en afboeking van de klantorder. Omwikkelen van rolkarren/rekken met folie, etiketteren en (doen) afvoeren/overdragen van klantorders naar expeditie.

Daarnaast vinden binnen productie/in de box andere toegevoegde waarde activiteiten plaats, m.n. tussen verdeling en karrenbouw, zoals o.a.: Ompakken/inhoeken van standaard bossen, aanvoeren en/of opleggen van stelen en decoratiegroen t.b.v. samenstellen van boeketten, (machinaal en/of handmatig) samenstellen van boeketten, afkorten, inrollen, insealen of inzakken van bossen of boeketten in voorgeschreven folie of papier, prijzen/stickeren, op water zetten, toevoegen van voedingsstoffen en het verpakken van bossen/boeketten in dozen of op karren. Verzorgen van interne transporten (aan/afvoer) van karren (sleep) en/of pallets m.b.v. elektro trekker of palletwagen.

Logistieke (kosten) efficiency is van groot belang in verband met de kwaliteit van de bloemen en decoratiegroen (beperkte houdbaarheid van het versproduct) en m.n. bij export/luchttransport in het benutten van de verzendeenheden (verpakken in dozen, stapeling van dozen op pallets, beladen van karren/ karrenbouw).

Vanuit de expeditie worden de uit te leveren orders (karren en op pallets gestapelde dozen) klaargezet bij het betreffende laaddoc. De chauffeur van de transporteur laadt zelf het product in diens truck/oplegger.

De functie van medewerker logistiek / productie D is gericht op de uitvoering van werkopdrachten verdeeld over meerdere activiteitenclusters/ werkplekken (meegaand met de logistieke volgtijdelijkheid van de verwerking) waarbij productkennis, (ruimtelijk) inzicht en overzicht is vereist. Binnen de verschillende bedrijven is sprake van

**Functie**

Afdeling

**Medewerker productie/logistiek D**

Productie/Logistiek

**20.20.13****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

verschillende werkverdeling, mate van mechanisering en mate van automatisering. Dit heeft invloed op de inhoud en het niveau van de functie. In de bijgevoegde NOK matrix zijn verschillende varianten in niveautyperingen opgenomen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Uitvoeren (ook als vakhoofd) van logistieke en/of productieopdrachten m.b.t. de ontvangst en verwerking van aangeleverde snijbloemen en/of planten, verzamelen, samenstellen, verpakken en uitleveren van product op klantorder.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Uitgevoerde werkopdrachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De functie is werkzaam op meerdere activiteitenclusters/ werkplekken binnen de afdeling, waarbij productkennis, (ruimtelijk) inzicht en overzicht is vereist.</li> <li>- uitvoeren van de werkopdrachten/ orderregels</li> <li>- deels zelf bepalen van de volgorde van taken op de betreffende werkplek en/of (als vakhoofd) geven van aanwijzingen aan/instrueren van collega's</li> <li>- overleggen met leidinggevende bij onduidelijkheden en kwaliteitsgebreken en volgens richtlijn corrigeren/oplossen van geconstateerde fouten/ afwijkingen</li> <li>- hanteren van product, fust en/of verpakkingsmateriaal (folie, dozen), gebruikmakend van bijbehorende handgereedschappen, hulpmiddelen en systemen</li> <li>- Bijvoorbeeld (zie ook NOK matrix):</li> <li>- <u>ontvangst/binnenmelden/verdelen</u>: (als vakhoofd) uitdraaien, (doen) aanbrengen van product-stickers en (doen) afvoeren van karren met ontvangen product naar verdeel-/orderpick locatie</li> <li>- <u>orderafwikkeling</u>: behandelen en afwerken van orders voor afnemers volgens orderlijsten en klantinstructies</li> <li>- <u>opbouwen van rolkarren</u> voor specifieke klantorders met sterk uiteenlopende samenstelling zowel in type product, kleur, lengtes, type verpakking, aantallen en klantenwensen; (als vakhoofd) geven van instructies t.b.v. karrenopbouw, scannen van product op karren (uitvoeren volledigheidscntrole)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste afwikkeling van werkopdrachten</li> <li>- juiste kwalitatieve uitvoering</li> <li>- doelgerichte en doelmatige uitvoering</li> <li>- doeltreffende correcties op afwijkingen</li> <li>- snelheid</li> </ul>
Registraties en communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- scannen van product/ verpakkingen, invullen van lijsten, verwerken registraties/boekingen in systeem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste registratie</li> <li>- tijdige en juiste informatie</li> </ul>

**Functie**

Afdeling

**Medewerker productie/logistiek D**

Productie/Logistiek

**20.20.13****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitwisselen van informatie met leidinggevende over onduidelijkheden en afwijkingen, aangeven van mogelijke correcties/oplossingen</li><li>- geven van aanwijzingen/instructies aan collega's m.b.t. de praktische uitvoeringen van taken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- doeltreffende correcties</li></ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"><li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li><li>- schoonhouden van apparatuur en opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste naleving</li><li>- orde en netheid van werkplek en werkomgeving</li></ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij hanteren van producten, fust, dozen, rolkarren en bij het op-/afbouwen van rolkarren.
- Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting en kort cyclische handelingen bij het afnemen/plaatsen van emmers, opleggen van stelen, inpakken van bossen/boeketten in dozen e.d.
- Hinder van achtergrondlawaai (transportbanen, rolkarren), kortcyclisch werk, gladde vloeren. Werken in machine gebonden tempo en werken in gekoelde omgeving (8 – 15 graden Celsius) gedurende een deel van de dag.
- Kans op (hand) letsel door snijden, zich vertillen, karren op hielen, uitglijden op natte vloeren en/of door druk trekker verkeer.

**Functie**

Afdeling

**Medewerker design (monsterboeketten)**

Productie/Logistiek

**20.20.15****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd in een groothandel in bloemen (w.o. band- en handboeketten) voor afnemers in binnen- en buitenland. Er wordt onderscheid gemaakt tussen bandboeketten en handboeketten. Bandboeketten worden machinaal gedraaid en kennen een beperking in het aantal te verwerken stelen (bloemen en decoratiegroen) en soorten, bij handboeketten is dat aantal duidelijk groter.

De functie van medewerker design (boeketten) omvat in hoofdzaak het ontwerpen/ samenstellen van (monster)boeketten op basis van wensen/specificaties van klanten (w.o. aantal stelen, kleurstelling, stijl, prijsklasse). De keuze m.b.t. gebruik van bloemen en decoratiegroen worden binnen de gegeven klantspecificaties/-wens bepaald door de medewerker design. Hierbij wordt rekening gehouden met de beschikbaarheid van bloemen/groen. Het vervaardigde proefmonster/ monsterboeket wordt ter goedkeuring aan de klant voorgelegd en desgewenst aangepast. Het goedgekeurde ontwerp wordt vastgelegd in specificaties (gebruikte bloemen, groen, aantal stelen en schikking) en voor productie vastgelegd op foto's.

De productie van de hand- en bandboeketten wordt uitgevoerd door de afdeling productie/ logistiek / box / boeketten.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box / boeketten

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Samenstellen van boeketten aan de hand van opdracht/ klantspecificatie.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vervaardigde monsterboeket (ontwerp)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beoordelen van de klantenwens/specificatie (aantal stelen, kleurstelling, stijl, prijsklasse) m.b.t. het ontwerp/samenstelling van boeketten, zo nodig bespreken van klantenwens met klant of verkoop</li> <li>- bepalen van basisontwerp en kiezen van bloemen en decoratiegroen mede op basis van beschikbaarheid of aangeven van behoefte aan bloemen/groen aan leidinggevende of inkoop</li> <li>- handmatig samenstellen/ vervaardigen van proefmonster (monsterboeket) ter goedkeuring door klant, zo nodig aanpassen van het monsterboeket op basis van klantwens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- acceptatie van ontwerp door klant</li> <li>- tevredenheid van de klant</li> </ul>
Vastgelegde specificaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastleggen van specificaties m.b.t. gebruikte bloemen en groen</li> <li>- fotograferen van goedgekeurd monsterboeket ten behoeve van productie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- duidelijke foto</li> <li>- juiste registratie specificaties/ fotomateriaal</li> </ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste naleving</li> </ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Medewerker design (monsterboeketten)</b>	<b>20.20.15</b>
Afdeling	Productie/Logistiek	

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

---

**Resultaatgebieden**

**Kernactiviteiten**

**Resultaatcriteria**

- schoonhouden van apparatuur, opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving

- orde en netheid van werkplek en werkomgeving

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij het hanteren van producten (boeket) en fust (emmers)
- Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting en kort cyclische handelingen bij het samenstellen van boeketten
- Hinder van soms gladde vloeren, bij bandboeketten werken in tempo van de band

---

**Functie**

Afdeling

**Medewerker boeketten/bloembinder**

Productie/Logistiek

**20.20.16****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 2

---

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd in een groothandel in bloemen (w.o. band- en handboeketten) voor afnemers in binnen- en buitenland. Er wordt onderscheid gemaakt tussen bandboeketten en handboeketten. Bandboeketten worden machinaal gedraaid en kennen een beperking in het aantal te verwerken stelen (bloemen en decoratiegroen) en soorten, bij handboeketten is dat aantal duidelijk groter.

De functie van medewerker boeketten/bloembinder omvat voornamelijk het vervaardigen van handboeketten op basis van door de medewerker design samengestelde voorbeeld-/monsterboeketten of foto's. Afwisselend voert de functie ook overige productie en logistieke taken uit, bijv. het aanvoeren en klaarleggen van voor de order benodigde stelen/soorten (voor zowel hand- als bandboeketten), het controleren en aanvullen van bandboeketten en uit uitvoeren van vervolgbewerkingen op hand- en bandboeketten en/of is werkzaam als medewerker productie/logistiek.

De voor de boeketten benodigde soorten en aantal bloemen en decoratiegroen worden aangevoerd en op volgorde klaargelegd op de verzamel/paktafels. Vervolgbewerkingen zoals het afkorten van de stelen en inrollen of inhoezen van de boeketten en in emmers, containers en op de karren of transportband plaatsen van de bloemen op karren worden eveneens door de medewerkers uitgevoerd.

Bandboeketten worden machinaal vervaardigd. Benodigde stelen en soorten worden op volgorde klaargelegd, vervolgens worden de stelen en soorten in het aangegeven vak van de band opgelegd/ingelegd, waarna het boeket machinaal wordt gedraaid. Daarna wordt het boeket gecontroleerd op uiterlijk (algemeen kwaliteitsbeeld: juiste schikking/verdeling en draaiing). Ook worden bandboeketten in voorkomende gevallen handmatig aangevuld met extra stelen bloemen of decoratiegroen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box / boeketten

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Samenstellen/Vervaardigen van handboeketten aan de hand van voorbeeld, monsterboeket of foto's.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Samengestelde handboeketten	<ul style="list-style-type: none"><li>- bestuderen van het monsterboeket en/of foto</li><li>- vergaren/afnemen van de juiste soort en aantallen (stelen) bloemen en decoratiegroen van de paktafel, letten op kwaliteit, steel-lengte en vrij zijn van smet of ongedierte</li><li>- vervaardigen/draaien van boeketten, zorgen voor een juiste schikking van de stelen en kleurverdeling volgens voorbeeld/ foto, verwijderen van overtollig lelijk blad</li><li>- binden en op lengte brengen van het boeket ten behoeve van verdere verwerking (hoezen e.d.)</li><li>- signaleren van kwaliteitsafwijkingen, smet e.d. aan bloemen aan leidinggevende of aangever/uitdeler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- uiterlijk volgens voorbeeld</li><li>- juistheid en snelheid van verwerking</li><li>- tijdige signalering van kwaliteitsafwijkingen in te verwerken materiaal</li></ul>

---

**Functie**  
Afdeling

**Medewerker boeketten/bloembinder**  
Productie/Logistiek

**20.20.16**

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 2

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Overige bijkomende werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"><li>- controleren en bewerken/ schikken van machinaal gevormde bandboeketten, handmatig toevoegen van extra stelen en/of decoratiegroen</li><li>- afkorten, inrollen/hoezen en in emmers/ op water zetten van boeketten en aanbrengen/toevoegen van voeding of waterzakje e.d.</li><li>- op rolkarren of in rekken plaatsen van boeket</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste kwaliteit volgens opdracht/specificatie (schikking, soort en aantal stelen, verpakking)</li><li>- snelheid van verwerking</li></ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"><li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li><li>- schoonhouden van apparatuur, opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste naleving</li><li>- orde en netheid van werkplek en werkomgeving</li></ul>

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij het hanteren van producten (boeket) en fust (emmers)
- Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting en kort cyclische handelingen bij het samenstellen van boeketten
- Hinder van soms gladde vloeren, bij bandboeketten werken in tempo van de band

**Functie**

Afdeling

**Medewerker beheer karren/fust**

Productie/Logistiek

**20.20.20****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 2

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd in de afdeling productie/ logistiek van een groothandel/ exporteur in (verse) snijbloemen, planten, decoratiegroen en/of samengestelde boeketten. De producten worden ingekocht bij kwekers (internationaal) en via de veiling (daghandel). De afzet vindt plaats naar afnemers (retailers, handelaren) in binnen- en buitenland via weg- en luchttransport. De orderstroom bestaat uit bestellingen via de webshop/ het e-commerce kanaal (dagvers) en voorraadorders.

Fust omvat o.a. karren (Veilingkarren, Deense karren), bladen, emmers, diverse opzetstukken. Een adequaat beheer is van groot financieel belang.

De functie staat onder leiding van een hoofd of teamleider, welke verantwoordelijk is voor het (administratieve) voorraadbeheer en saldo en zorgt voor de afstemming met de financiële administratie.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan hoofd of teamleider logistiek of fust

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Controleren, verwerken en registreren van inkomend en uitgaand fust.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Controle en registratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tellen en controleren van aantallen inkomend en uitgaand fust aan de hand van vrachtbrieven en fustbonnen</li> <li>- melden van onjuistheden of afwijkingen aan leidinggevende, corrigeren van betreffende documenten of in geautomatiseerd systeem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste aantallen</li> <li>- tijdig melden afwijkingen</li> <li>- correcte registratie op documenten</li> </ul>
Verwerking / handling inkomend en uitgaand fust	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lossen van vrachtauto's met retourgoed en fust</li> <li>- sorteren van fust (soort en grootte), verwijderen en sorteren/afvoeren van evt. verpakkingsmateriaal/afval</li> <li>- verzamelen van het fust vanuit verwerkingslocaties en handmatig of m.b.v. elektrotrekker afvoeren van het fust en karrentreintje (sleep) naar het centrale verzamelpunt</li> <li>- in elkaar zetten van kooikarren t.b.v. box/ productie op signaal van leidinggevende</li> <li>- afbouwen van karren, stapelen van fust en onderdelen (bladen, opzetstukken e.d.)</li> <li>- tellen en registreren van de aantallen fust op fustbonnen of in geautomatiseerd systeem ter controle en fattering door de leidinggevende</li> <li>- aanmelden/ inleveren en (doen) afvoeren van het fust en karrentreintje (sleep) m.b.v. elektrotrekker naar de veiling of klaarzetten voor retourzending naar kweker via expeditie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- snelheid en juistheid van verwerking</li> <li>- tijdige afvoer leeg fust</li> <li>- juiste stapeling fust</li> <li>- correcte aanlevering retourfust</li> <li>- tijdige aanmelding retourfust</li> </ul>



---

<b>Functie</b>	<b>Medewerker beheer karren/fust</b>	<b>20.20.20</b>
Afdeling	Productie/Logistiek	

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 2

---

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"><li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li><li>- schoonhouden van apparatuur en opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste naleving</li><li>- orde en netheid van werkplek en werkomgeving</li></ul>

---

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Uitoefenen van kracht bij hanteren van (stapels) fust, duwen van karren en bij het op-/afbouwen van karren.
- Veel staan en lopen. Inspannende en gedwongen houdingen en –spierbelasting (bukken, reiken, duwen) bij de diverse werkzaamheden
- Hinder van achtergrondlawaai (transportbanen, rolkarren), temperatuurverschillen en tocht bij overgang tussen ruimten en hallen.
- Kans op (hand) letsel bij stapelen van fust, in elkaar zetten of afbouwen van karren en door uitglijden op gladde vloeren. Kan zich vertillen.

## Functie

Afdeling

## Medewerker kwaliteit (kwaliteitscontrole) B

Productie/Logistiek

20.30.11

Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten

Functiegroep: 5

### Functiecontext

De functie is gesitueerd binnen de afdeling productie/ logistiek en/of op locatie bij de veiling. Kwaliteitscontrole vindt plaats tijdens diverse fasen in de verwerking van het door leveranciers (kwekers/ veiling) aangevoerde product (bloemen, planten, decoratiegroen) tot verzendklare klantorder.

Globale kwaliteitscontrole (algemeen kwaliteitsbeeld, direct waarneembare afwijkingen, onvolkomenheden) aan product en verpakkingen vindt tijdens verwerking steeds ook plaats door de medewerker productie/logistiek. Ook de verantwoordelijke inkoper controleert periodiek de kwaliteit van het ingekochte/ aangeleverde product.

De functie van medewerker kwaliteit controleert de kwaliteit van het product aan de hand van door anderen overeengekomen en vastgestelde kwaliteitsstandaarden, product- en klantspecificaties (w.o. aantallen per fust, steellengte, gewicht, ziekte/aantastingen zoals schimmel, roest, meeldauw, spint e.d.). Deze specifieke controle vindt plaats bij de ontvangst van aangeleverd product (ingangscntrole), tijdens verwerking, op voorraden en vlak voor verzending (uitgangscntrole).

Alternatieve functienamen: ingangscntroleur, uitgangscntroleur, kwaliteitscntroleur, medewerker QC, medewerker scannen

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager, hoofd, ploegleider of teamleider productie/ logistiek/ box, hoofd kwaliteit

Geeft leiding aan n.v.t.

### Functiedoel

Controleren en bewaken van de kwaliteit van ingekochte en verwerkte en uit te leveren producten/klantorders.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ingangscntrole	<ul style="list-style-type: none"><li>- controleren en visueel beoordelen van op fust of in dozen aangeleverde producten (bloemen, planten, decoratiegroen) aan de hand van bestelopdracht/vrachtbrieven, vastgestelde kwaliteitseisen, beoordelen van algehele kwaliteitsniveau van partijen, evt. toekennen van classificeren van partijen in kwaliteitsklassen</li><li>- afkeuren en (laten) uitsorteren van beschadigde of buiten kwaliteitsspecificatie vallend product/ partijen</li><li>- inlichten, melden/signaleren van geconstateerde afwijkingen aan verantwoordelijke inkoper, veilingkeurmeester en/of leverancier, overleggen over verdere verwerking</li><li>- laten retourneren van beschadigde of afgekeurde producten naar de leverancier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid en volledigheid van controles</li><li>- tijdige signalering van afwijkingen</li><li>- juiste classificatie</li><li>- tijdige melding van afwijkingen naar belanghebbenden (in-/extern)</li><li>- juiste afwikkeling van afkeur/ retourpartijen</li></ul>
Voorraad en uitgangscntroles	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitvoeren van dagelijkse kwaliteitscontroles op voorraden in de koelcellen en verwerkingsafdelingen</li><li>- beoordelen van door medewerker productie/logistiek gemelde afwijkingen en vaststellen of producten nog aan de kwaliteitsspecificaties en -eisen voldoen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid en volledigheid van controles</li><li>- doelgericht overleg met productieleiding bij</li></ul>

**Functie**  
Afdeling

**Medewerker kwaliteit (kwaliteitscontrole) B**  
Productie/Logistiek

**20.30.11**

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 5

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"><li>- bespreken van bevindingen met verantwoordelijke productie/logistiek en aangeven op welke wijze de kwaliteit verbeterd kan worden voor verwerking</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>afwijkingen/ kwaliteitsproblemen</li><li>- acceptatie van aangegeven verbeteracties</li></ul>
Verwerking retourproduct	<ul style="list-style-type: none"><li>- beoordelen van door afnemers geweigerde/ retour ontvangen producten op mogelijkheden tot herverwerking, veilen of afkeuren, overleggen over bevindingen met/ adviseren van verkoper</li><li>- coördineren van de afwikkeling van acties (w.o. terugplaatsen in de voorraad/koelcel, transport naar veiling of weggooien)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- snelheid en juistheid van beoordeling hergebruikswaarde</li><li>- adequate afwikkeling</li></ul>
Registraties en informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- registreren van afwijkingen, maken van foto's en samenstellen van klachtdossier</li><li>- registreren van afgekeurde en voor herverwerking aangeboden partijen in de betreffende systemen t.b.v. juiste administratieve afwikkeling</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid en volledigheid van registraties en informatie</li></ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"><li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li><li>- zorgen voor een opgeruimde werkomgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste naleving</li><li>- netheid en ordelijkheid van werkomgeving</li></ul>

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Krachtsuitoefening bij het tillen van dozen en fust/emmers (product op water) (max 20 kg).
- Veelal staand en lopend werken.
- Hinder van tocht en wisselende temperaturen. Koud bij werken in koelcel.
- Kans op letsel door druk intern transport (karren, slepen)

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Medewerker kwaliteit / kwaliteitscontrole

Typering	Typering A	Typering B
<b>Functiegroep</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Niveau kenmerken		
Aard van de werkzaamheden	Verricht standaard kwaliteitscontroles en steekproeven op inkomend product (ingangscntrole) en uitgaand product (aantallen, uiterlijk, juiste verpakkingen)	Verrichten van standaard en meer specifieke controles <ul style="list-style-type: none"> <li>• op de kwaliteit van inkomend product</li> <li>• voorraden en verwerkt product</li> <li>• uitgaand product</li> </ul>
Invloed/kaders (zelfstandigheid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afkeuren/ retourneren van beschadigde producten naar leverancier</li> <li>• Melden van onregelmatigheden, adviseren en overleggen over verdere verwerking van product/partijen .</li> </ul>	Idem A + <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangeven van correcties aan verwerkingsafdelingen m.b.t. (her)verwerking/gebruik van afwijkende producten</li> <li>• beoordelen en afwikkelen van retour ontvangen producten / klachten van afnemers</li> </ul>
Referentiefunctie		<b>20.30.11 Medewerker kwaliteit/ kwaliteitscontrole B</b>
Komt ook voor als	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingangscntroleur</li> <li>• Uitgangscntroleur,</li> <li>• Kwaliteitscntroleur</li> <li>• Medewerker QC</li> <li>• Medewerker scannen</li> </ul>	

**NB:** Functieniveau B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid de activiteiten op niveau typering A.

## Functie

Afdeling

## Algemeen administratief medewerker B

(Financiële) administratie

30.10.11

Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten

Functiegroep: 5

### Functiecontext

De functie van (algemeen) administratief medewerker komt voor binnen diverse bedrijfsafdelingen. Het karakter van het werk omvat het administratief proces, w.o. het verzamelen, verwerken, controleren, afstemmen, bijhouden en/of beheren van gegevens.

Deze beschrijving is een concrete uitwerking binnen een reeks van 3 verschillende niveautyperingen binnen de financiële e.a. bedrijfsadministraties (w.o. de logistieke, productie, personele, commerciële administraties). De typeringen zijn met niveau onderscheidende kenmerken opgenomen in de bijbehorende NOK matrix.

De functie komt voor in de afdeling (financiële) administratie, waarin 3 deelgebieden worden onderscheiden, t.w. business controlling, financial controlling en financial accounting (financiële administratie/ FA/boekhouding). De financiële administratie /boekhouding is onderverdeeld in een grootboek-, debiteuren en crediteurenadministratie en salarisadministratie. De afdeling staat onder leiding van een manager. De debiteuren- en crediteurenadministratie worden elk beheerd door een administrateur/ procesverantwoordelijke, waarbij de (algemeen) administratief medewerker ondersteunend is in de gegevensverwerking en -controle.

### Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager, hoofd of teamleider; (functioneel) debiteuren of crediteurenadministrateur  
Geeft leiding aan n.v.t.

### Functiedoel

Verwerken en controleren van gegevens in financiële e.a. (deel)administraties.

### Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Controle en verwerking (financiële) gegevens	<ul style="list-style-type: none"><li>- verwerken van gegevens in (deel)administraties (o.m. inkoop-/kostenfacturen, bankmutaties), genereren en controleren van uitgaande facturen (juistheid, volledigheid)</li><li>- uitvoeren van controles (vergelijkingen),</li><li>- signaleren van foutieve, ontbrekende gegevens, onduidelijkheden en/of systeemfouten en navragen bij betrokkenen (intern), nabellen van leveranciers</li><li>- (handmatig) invoeren, corrigeren, muteren en coderen van gegevens volgens instructie en richtlijn</li><li>- controleren van de eigen (tussen) rekeningen (volledigheid, juistheid) voor de verdere boekhoudkundige verwerking</li><li>- volgens procedure behandelen van betalingsherinneringen van crediteuren, na goedkeuring betaalbaar stellen van facturen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- volledigheid en juistheid van gegevens</li><li>- snelheid van verwerking</li><li>- tijdige signalering afwijkingen</li><li>-</li></ul>
Ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitvoeren – op verzoek - van eenvoudige berekeningen en navraag doen (intern) bij onduidelijkheden</li><li>- genereren en verstrekken van diverse (standaard) overzichten volgens instructies en richtlijnen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid van berekeningen</li><li>- juistheid van overzichten</li></ul>

---

**Functie**

Afdeling

**Algemeen administratief medewerker B**

(Financiële) administratie

**30.10.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 5

---

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"><li>- archiveren en periodiek schonen van informatie in dossiers/administraties volgens instructie en procedures</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste opvolging instructies m.b.t. informatie- en dossierbeheer</li></ul>
Overige bijdragen	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitvoeren receptietaken, t.w. ontvangen, te woord staan, registreren van bezoekers (receptie) en hen in contact brengen met betreffende bedrijfsfunctionaris</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- representativiteit</li></ul>

---

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Algemeen administratief medewerker ABC

Typering	A	B	C
Functiegroep	4	5	6
<b>Niveaunkenmerken</b>			
<b>Karakter van het werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• controleren (vergelijken), invullen en invoeren van gegevens in eenduidige, enkelvoudige deeladministraties</li> <li>• administratieve ondersteuning van diverse afdelingen/processen (w.o. commercie, logistiek, kwaliteit en/of productie), w.o. uitdraaien van bonnen/lijsten/facturen; invullen van vrachtbrieven</li> <li>• afhandelen van uitgaande post, opruimen van mappen, kopiëren en/of verspreiden van stukken</li> <li>• receptiewerk: ontvangst bezoekers</li> <li>• telefonie/inkomende gesprekken: te woord staan, doorverbinden, noteren en doorgeven boodschappen (Nederlands en 1 vreemde taal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzamelen, controleren en verwerken (invoeren, boeken, coderen, muteren) van gegevens in financiële e.a. bedrijfs- of (deel)administraties (zoals inkoopfacturen, bankafschriften, voorraden, inkoopopdrachten/bestellingen)</li> <li>• invoeren/verwerken en muteren van klant- en/of leveranciersgegevens, inkoop- en/of /verkoopcontracten, bestellingen, genereren en controleren van uitgaande facturen (juistheid, volledigheid)</li> <li>• standaard gegevensverwerking (w.o. financiële en (artikel)stamgegevens), standaard rapportering, standaard overzichten</li> <li>• maken van eenvoudige berekeningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bijhouden van (sub)administraties, aanleggen dossiers, bijhouden van diverse bestanden</li> <li>• crediteurenbeheer</li> <li>• ondersteuning bij debiteurenbeheer</li> <li>• boeken van bankafschriften, beheren van bijbehorende dagboeken en tussenrekeningen</li> <li>• achterhalen en oplossen van verschillen in diverse (deel)administraties</li> <li>• maken van (standaard) berekeningen</li> </ul>
<b>Invloed/kaders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt volgens gedetailleerde opdrachten, aanwijzingen en (verwerkings)instructies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt volgens duidelijke opdrachten, plannings-, (verwerkings)instructies</li> <li>• na goedkeuring betaalbaar stellen van facturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• werkt volgens richtlijnen en instructies</li> <li>• bewaakt de opvolging van acties</li> <li>• bespreekt verschillen en lost deze op</li> </ul>

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Algemeen administratief medewerker ABC

Typering	A	B	C
<b>Communicatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doet melding in geval van verschillen n.a.v. controles/vergelijkingen of bij ontbreken van gegevens</li> <li>• telefonie: te woord staan van relaties (standaard repertoire) in het Nederlands en 1 vreemde taal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informeert en signaleert in geval van ontbreken van gegevens (in- en extern, w.o. leveranciers, klanten, contractors)</li> <li>• doet navraag bij en denkt mee over oplossingen van verschillen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bespreekt verschillen of afwijkingen in administraties</li> <li>• wisselt informatie uit (in-/extern) m.b.t. juistheid van gegevens en administraties, klachten</li> </ul>
<b>Verbeteringen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• denkt mee vanuit de eigen werkpraktijk in afdelingsoverleg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neemt deel aan verbeterteams, brengt praktische inzichten in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doet verbetervoorstellen aan leidinggevende m.b.t. gegevensverwerking</li> <li>• neemt deel aan verbeterteams</li> </ul>

#### Referentiefunctie

**30.10.11 Algemeen administratief medewerker B**

#### Komt ook voor als

*Assistent administratie, Medewerker administratie, Back office medewerker, Medewerker verkoopadministratie/ sales support, Medewerker inkoopadministratie Financieel administratief medewerker, Medewerker facturatie, Medewerker financiële administratie/ FA/ Finance Medewerker exportdocumenten, Medewerker fustadministratie, Medewerker voorraadadministratie, Medewerker personeelsadministratie/ P&O/ HR Receptionist(e)*

**NB:** *Functieniveau B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau typering A. Functieniveau C omvat de beheersing van en inzetbaarheid op de lagere niveaus typering A en B.*



---

**Functie** **Medewerker facilitaire support**  
Afdeling **(kantine/housekeeping)****40.10.11**

Overig/ staf

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 2

---

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd binnen de facilitaire dienst. De hoofdactiviteiten van de afdeling facilitaire dienst bestaan uit:

- onderhoud aan gebouwen, gebouw gebonden installaties en terreinen en bepaalde productie en transportmiddelen
- kantinebeheer, schoonmaak en receptie

De kantinefaciliteiten zijn beperkt tot een standaard assortiment lunchartikelen, w.o. voorverpakte etenswaren, op te warmen soepen (blik, zak) en snacks en dranken (koffie, thee, fris). Voor het opwarmen beschikt de kantine over een magnetron en/of airfryer en een heetwater voorziening. Luxe broodjes e.d. worden op bestelling geleverd door externe leveranciers.

Schoonmaak richt zich op het schoonhouden van bedrijfsruimten en sanitaire voorzieningen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd of teamleider facilitaire of algemene zaken, kantinebeheerder

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Uitvoeren van facilitaire werkzaamheden, waaronder kantineservice en/of schoonmaakwerkzaamheden.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Kantineservice	<ul style="list-style-type: none"><li>- klaarzetten en uitreiken lunchartikelen (zoals verpakte etenswaren, soep, snacks, koffie/thee)</li><li>- afrekenen van lunches aan de kassa</li><li>- overleggen met kantinebeheerder inzake de werkuitvoering, te bestellen goederen e.d.</li><li>- beantwoorden van vragen van kantinebezoekers</li><li>- schoonmaken van de (kantine)tafels, verzorgen van de afwas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tijdige aanwezigheid van gevraagde producten</li><li>- beleefdheid richting de gasten</li></ul>
Voorzieningen (kantoor, productieafdelingen)	<ul style="list-style-type: none"><li>- bijvullen en schoonhouden van automaten voor koffie, thee en frisdranken</li><li>- serveren van koffie, thee en dranken bij vergaderingen</li><li>- klaarzetten van schalen fruit op de afdelingen</li><li>- mede beheren van de voorraad koffie en thee voor de afdelingen, schoonmaakartikelen e.d.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tijdig beschikbare producten</li><li>- tijdige signalering en melding</li><li>- interne klanttevredenheid</li></ul>
Nette en hygiënische bedrijfsruimten	<ul style="list-style-type: none"><li>- uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, zoals vegen, boenen en dweilen van vloeren en trappen, schoonmaken en desinfecteren van sanitaire voorzieningen, zemen van deuren en ramen, stof afnemen in en stofzuigen van kantoren, reinigen van meubilair etc. volgens schema en met de juiste</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- snelheid van schoonmaakhandelingen</li><li>- correcte toepassing van de vereiste methoden en middelen</li><li>- netheid en hygiëne</li><li>- verbruik van middelen</li></ul>

---

<b>Functie</b>	<b>Medewerker facilitaire support (kantine/housekeeping)</b>	<b>40.10.11</b>
Afdeling	Overig/ staf	
	<b>Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten</b>	Functiegroep: 2

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> <li>voorgeschreven schoonmaakattributen en reinigingsmiddelen</li> <li>- verwisselen van zakken in prullenbakken en afvoeren van vuil</li> <li>- aanvullen van zeep en toiletpapier, verwisselen van huishoudtextiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste scheiding en afvoer van afval</li> <li>- aanwezigheid van hygiëne-artikelen op locaties</li> </ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- naleven van bedrijfs-, (arbo)veiligheids- en hygiëne voorschriften</li> <li>- schoonhouden en ordelijk houden van werkplek en werkomgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste naleving</li> <li>- orde, netheid, hygiëne</li> </ul>

### Werkgerelateerde bezwaren

- Uitoefenen van kracht bij het tillen en verplaatsen van volle emmers water en duwen van schoonmaakapparatuur bij bepaalde schoonmaakwerkzaamheden.
- Inspannende houding bij diverse bereidings- en schoonmaakwerkzaamheden.
- Hinder van keukendampen. Onaangenaam werk bij het reinigen van toiletruimten en andere sanitaire voorzieningen.
- Kans op letsel door snijden, contact met hete materialen, door uitglijden op natte vloeren.

---

**Functie**

Afdeling

**Monteur B**

Overig/ staf

**40.20.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**Functiegroep: 6

---

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd binnen de facilitaire dienst. De hoofdactiviteiten van de afdeling facilitaire dienst bestaan uit:

- onderhoud aan gebouwen, gebouw gebonden installaties en terreinen en bepaalde productie en transportmiddelen. Delen van het onderhoud hiervan als ook aan ander technische installaties en productiemiddelen zijn op basis van onderhoudscontracten uitbesteed aan derden/contractors.
- kantinebeheer, schoonmaak en receptie

De technische installaties bestaan voornamelijk uit transportbanden, rollenbanen, (ont)stapel-, bind- en inpakmachines, liften, rollend materieel en utility-installaties met werktuigbouwkundige en deels elektronische componenten. Het meer standaard onderhoud en reparatiewerk wordt in eigen beheer uitgevoerd. Onderhoud en reparatiewerk aan specialistische apparatuur en componenten (elektronische en/of computergestuurde regelingen) en de plaatsing van nieuwe apparatuur of lijnen zijn op basis van onderhoudscontracten of op projectbasis uitbesteed aan installateurs en/of machineleveranciers. Gepland en civieltechnisch onderhoud aan gebouwen, opstallen, gebouw gebonden installaties en terrein is uitbesteed aan derden/installatiebedrijven.

De functie kent 2 niveauvarianten, t.w. technisch medewerker (monteur A) en monteur B. De functie van technisch medewerker heeft een beperkte verantwoordelijkheid m.b.t. onderhoud en reparaties aan apparatuur/installaties en verbeteringen. Zie ook de bijbehorende NOK matrix waarin de niveau onderscheidende kenmerken zijn opgenomen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd of teamleider TD, facilitaire of algemene zaken

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Verrichten van standaard onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan voornamelijk productie apparatuur, rollend materieel en utility installaties op werktuigbouwkundig en (beperkt) elektrotechnisch gebied.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Reparaties	<ul style="list-style-type: none"><li>- op basis van storingenmeldingen doen van navraag bij productieleiding en lokaliseren van storingen, storingsoorzaken,</li><li>- beoordelen van de aard van storingen en vaststellen of monteurs van derden ingeschakeld moeten worden, stellen van prioriteiten in overleg met leidinggevende of productieleiding</li><li>- uitvoeren van (nood)reparaties</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- snelheid en doeltreffendheid van (nood)reparaties,</li><li>- storingsopheffing en/of noodreparaties</li><li>- tijdige escalatie naar monteurs van derden</li><li>- tijdige communicatie</li></ul>
Onderhoud/inspecties	<ul style="list-style-type: none"><li>- mede opstellen van een preventief onderhoudsplan in overleg met de leidinggevende</li><li>- uitvoeren van inspecties, beoordelen van de staat van onderhoud en noteren van bevindingen</li><li>- herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk/noodzakelijk is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- doelmatigheid, tijdigheid en juistheid van onderhoud</li><li>- beschikbaarheid en juiste werking van apparatuur/installaties</li></ul>

---

**Functie**  
Afdeling

**Monteur B**  
Overig/ staf

**40.20.11**

**Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"><li>- bespreken van bevindingen met de productieleiding en daarbij aangeven van prioriteiten in uit te voeren onderhoud en reparatiewerk</li><li>- uitvoeren van het correctief onderhoud voortvloeiend uit inspecties</li><li>- vervaardigen van werkstukken of aanpassen van (delen van) machines/apparatuur, hierbij toepassen van voortvloeiende technieken en (verspanende) bewerkingen zoals lassen, boren, zagen, slijpen e.d.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste en veilige toepassing van bewerkingen en technieken</li></ul>
Optimalisatie/ modificaties	<ul style="list-style-type: none"><li>- doen van voorstellen aan de leidinggevende voor verbeteringen aan apparatuur/installaties en/of bepaalde situaties (w.o. productiviteit, veiligheid, technische betrouwbaarheid, bedieningsgemak)</li><li>- uitvoeren van kleine modificaties en revisiewerk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- acceptatie van verbetervoorstellen</li><li>- juiste uitvoering van modificaties, revisies</li></ul>
Ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"><li>- assisteren van leveranciers bij het plaatsen en in bedrijf stellen/ uittesten van nieuwe apparatuur/installaties</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- doelmatige en juiste uitvoering</li><li>- inzicht in onderhoudstechnische aspecten</li></ul>
Beheer materialen en gereedschappen	<ul style="list-style-type: none"><li>- onderhouden van de werkplaats, - apparatuur en gereedschappen</li><li>- beheren van de voorraad reserve onderdelen/ materialen, bestellen van benodigde aanvullingen volgens procedure via leidinggevende of bij bekende leveranciers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste staat van onderhoud</li><li>- beschikbaarheid van onderdelen, materialen</li></ul>
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"><li>- naleven van de bedrijfs- en (arbo)veiligheidsvoorschriften</li><li>- schoonhouden van apparatuur en opgeruimd houden van werkplek en werkomgeving</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juiste naleving</li><li>- orde en netheid van werkplek en werkomgeving</li></ul>

### **Werkgerelateerde bezwaren**

- Krachtsuitoefening bij verplaatsen van materialen en bij demontage-/montagewerkzaamheden.
- Inspannende houdingen bij het werken op moeilijk toegankelijke plaatsen.
- Hinder van machinelawaai en temperatuurwisselingen bij het wisselend aanwezig zijn in productieruimten, koelruimten en buiten
- Kans op letsel door vallen, uitschietend gereedschap en contact met onder spanning staande delen van apparatuur.

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Monteur AB ( Technisch medewerker/Monteur)

Typering	A (Technisch medewerker)	B (Monteur)
Functiegroep	5	6
Niveau kenmerken		
Aard van de activiteiten / Karakter van het werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het werk bestaat uit <b>ondersteunende en/of sterk gestandaardiseerde routinematige (preventieve) onderhoudswerkzaamheden</b> op voornamelijk <b>werktuigbouwkundig gebied</b> aan minder complexe <b>delen van</b> machines/apparatuur.</li> <li>• Voert kleinere civieltechnische onderhoudswerkzaamheden uit aan gebouwen, stellingen, karren, tafels e.d.</li> <li>• Past standaard technieken en bewerkingen toe bij het <b>bewerken van eenvoudige delen</b> van machines of bij het <b>vervaardigen van kleine eenvoudige werkstukken</b>, w.o. boren, zagen, slijpen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het werk bestaat uit onderhouds- en reparatiewerk (incl. lokaliseren storingen/storingsoorzaken), modificaties en revisiewerkzaamheden aan minder complexe apparatuur/installaties of delen daarvan op <b>werktuigbouwkundig en deels elektrotechnisch gebied</b></li> <li>• Voert (nood)reparaties uit.</li> <li>• Past diverse technieken en (<b>verspanende</b>) bewerkingen toe bij het bewerken en /of vervaardigen van <b>minder complexe delen</b> van machines, <b>apparatuur, installaties</b> en werkstukken, w.o. <b>elektrisch-/autogeen</b> lassen, boren, <b>frezen</b>, zagen, slijpen.</li> </ul>
Kaders/invloed (Zelfstandigheid)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens aanwijzingen en instructies en machine (onderhouds)voorschriften.</li> <li>• Let op (algemene) technische onvolkomenheden/ afwijkingen bij onderhoudsinspecties. Verhelpt kleine verstoringen en escaleert andere afwijkingen/storingen.</li> <li>• Werkt bij meer omvangrijk onderhoudswerk en reparaties aan installaties <b>onder begeleiding of supervisie</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt reparaties en onderhoudswerkzaamheden af met productieleiding, informeert over aard en omvang van storingen.</li> <li>• Werkt machine-instructies en onderhoudsvoorschriften van machineleveranciers uit in onderhoudsplannen</li> <li>• Doet voorstellen voor verbetering van technische situaties.</li> <li>• Begeleidt toegevoegde technische medewerkers</li> <li>• Signaleert en escaleert storingen aan meer specialistische apparatuur/installaties aan leidinggevende en/of servicemonteurs van derden (op basis van onderhoudscontracten).</li> <li>• Werkt mee met machineleveranciers bij plaatsing nieuwe (delen van) apparatuur/installaties en assisteert bij complexe reparaties.</li> </ul>
Referentiefunctie		40.20.11 Monteur B
Komt ook voor als	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Algemeen) <i>technisch medewerker</i></li> <li>• <i>Medewerker facilitaire dienst</i></li> <li>• <i>Medewerker techniek</i></li> </ul>	

---

## Functiehandboek groothandel bloemen en planten – functieraster

### NOK matrix - Monteur AB ( Technisch medewerker/Monteur)

---

Typering	A (Technisch medewerker)	B (Monteur)
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker onderhoud</li></ul>	

---

**NB:** *Functioniveau B omvat ook de beheersing van en inzetbaarheid op de activiteiten op niveau typering A.*

**Functie**

Afdeling

**Medewerker helpdesk/ werkplekbeheer**

Overig/ staf

**40.30.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

**Functiecontext**

De functie is gesitueerd in de ICT-afdeling, met een systeem- en netwerkbeheerder, applicatiebeheerder en medewerker IT-support. De afdeling staat onder leiding van een hoofd ICT.

Binnen de IT omgeving wordt gebruikgemaakt van standaard informatiesystemen en programmatuur.

Optimalisatie van de ICT-systemen en netwerk worden binnen de afdeling gerealiseerd. Voor bedrijfsspecifieke toepassingen wordt (beperkt) maatwerksoftware/-programmatuur i.s.m. externe ICT dienstverleners/leveranciers ontwikkeld en geïmplementeerd. De medewerker kan buiten kantoor dienst opgeroepen worden. De functie van IT-support levert 1e lijns ondersteuning aan gebruikers, biedt ondersteuning bij het installeren van werkplekken en regelt de uitgifte van bedrijfscommunicatiemiddelen.

**Positie in de organisatie**

Rapporteert aan manager, hoofd of teamleider ICT, facilitaire of algemene zaken

Geeft leiding aan n.v.t.

**Functiedoel**

Beantwoorden van vragen en oplossen van 1e lijns problemen van gebruikers op het gebruik van ICT-toepassingen.

Inrichten/installeren en beheren van lokale werkplekken.

**Resultaatverwachting**

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Helpdesk/ 1 <sup>e</sup> lijns ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nemen van telefonisch inkomende storingsmeldingen/incidenten, vaststellen van de aard en oorzaak van probleem/storing en registreren van de incidentmelding binnen gestandaardiseerde probleemomschrijving (volgens procedure en richtlijn)</li> <li>- oplossen van probleem/storing, volgens vastgestelde prioriteiten, ter plaatse, telefonisch en/of overnemen van computer (remote desktop)</li> <li>- geven van tips en adviezen aan gebruikers om</li> <li>- herhaling te voorkomen</li> <li>- signaleren van oneigenlijk gebruik van systemen/applicaties aan leidinggevende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bereikbaarheid binnen de afgesproken services</li> <li>- juistheid in vaststelling aard en oorzaak van problemen/storingen</li> <li>- snelheid en doeltreffendheid van oplossingen</li> <li>- tevredenheid van gebruikers</li> </ul>
Escalatie en opvolging incidenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- escaleren van niet zelf op te lossen incidenten</li> <li>- inschakelen, met inachtneming van escalatieprocedures, van interne deskundigen (netwerk-/systeem-/applicatiebeheerders) of leveranciers bij oplossen van problemen/storingen</li> <li>- bewaken van de voortgang in de afwikkeling van incidenten door ingeschakelde deskundigen conform gestelde prioriteiten en afspraken</li> <li>- informeren van gebruiker over status van gemeld incident</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid en juistheid van inschakelen (externe) deskundigen</li> <li>- bewaakte voortgang prioriteiten en werkzaamheden</li> <li>- informeren gebruiker</li> </ul>

**Functie**

Afdeling

**Medewerker helpdesk/ werkplekbeheer**

Overig/ staf

**40.30.11****Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten**

Functiegroep: 6

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Gebruiksklare werkplekken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bestellen/aanvragen van hardware, installeren van werkplekken (plaatsen en aansluiten hardware) voor nieuwe gebruikers</li> <li>- begeleiden van de gebruiker bij de installatie van standaard software via netwerk, lokaal installeren van speciale software en printers</li> <li>- aanmaken van nieuwe of wijzigen van bestaande gebruikersaccounts (incl. groepslidmaatschappen en rechten), mailaccounts e.d. volgens gegeven richtlijnen/instructies</li> <li>- uitgeven van communicatiemiddelen</li> <li>- geven van uitleg en instructie over correct en doelmatig gebruik, werking en bepaalde instellingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste installatie</li> <li>- conform gegeven autorisaties</li> <li>- juiste en duidelijke uitleg/instructie</li> <li>- tevredenheid gebruiker</li> </ul>
Administratie/registraties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- registreren van gegevens m.b.t. gemelde incidenten/het probleem/de storing (meldingstijd, aard, oplossing e.d.),</li> <li>- administratief afsluiten van incidenten na realisatie oplossingen</li> <li>- registreren van verstrekte ICT-middelen</li> <li>- mede opstellen van gebruikersinstructies en interne documentatie (procedures e.d.) voor de afdeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdige en volledige registraties</li> <li>- actualiteit en gebruikersvriendelijkheid van instructies en documentatie</li> </ul>

**Werkgerelateerde bezwaren**

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.
- Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.



# Deel 4

## Bijlagen

## 4.1 ORBA® Vragenformulier

### Vragenlijst functieonderzoek AAVN

Naam bedrijf	
Vestiging	
Naam afdeling	
Functiebenaming	Functie-nummer

#### Toelichting op het vragenformulier

Deze vragenlijst kan door ondernemingen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de inhoud van functies om de voor het functieonderzoek benodigde informatie over de functie op gestructureerde wijze in kaart te brengen. Het gaat hierbij niet om een gedetailleerde opsomming van taken, maar om de hoofdlijnen.

Leidinggevende bepaalt - in samenspraak met de functiehouders - de inhoud van de functie. Dit vragenformulier kan als leidraad dienen om de beschreven functie te vergelijken met referentiefuncties uit het handboek. Om de samenhang van de vragen te doorzien is het aan te bevelen om, alvorens de vragenlijst in te vullen, deze eerst door te nemen.

Bij de meeste vragen staat een toelichting. In de bijlagen zijn enkele voorbeelden opgenomen van het omschrijven van het doel van de functie en de resultaatgebieden.

Het kan voorkomen dat een bepaalde vraag niet op de functie van toepassing is. In dat geval kan de vraag worden overgeslagen.

#### Naam van de invuller(s):

Naam functieinvuller(s)	Paraaf (voor gezien)
Naam leidinggevende	Paraaf (voor akkoord)

### 1. Positie van de functie in de organisatie

#### Toelichting

Onderstaande vragen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de formele positie van de functie in de organisatie.

1.1 Wat is de functienaam van uw leidinggevende?

---

---

1.2 Aan hoeveel medewerkers geeft uw leidinggevende nog meer leiding en wat zijn hun functies?

#### Toelichting:

Vermeld de functienamen van de betreffende medewerkers en het aantal personen per functie.

Functienamen	Aantal medewerkers

Functienamen

Aantal medewerkers

- 1.3 Zijn er anderen in de organisatie dan uw direct leidinggevende van wie u (regelmatig) opdrachten of aanwijzingen krijgt? Zo ja, van welke functionarissen krijgt u deze en om wat voor soort opdrachten/aanwijzingen gaat het dan?

Functienaam opdrachtgever

Soort opdracht of aanwijzing

- 1.4 Geeft u zelf leiding aan anderen?  
Ja  Nee

Indien nee, ga door naar vraag 2.

- 1.4.1 Aan hoeveel medewerkers geeft u hiërarchisch leiding? Welke en hoeveel van deze medewerkers geven zelf ook leiding?

*Toelichting:*

Vul de functienamen en het aantal medewerkers in, aan wie u hiërarchisch leiding geeft. Geef aan of zij ook leiding geven, en zo ja aan hoeveel en welke functionarissen.

Er is sprake van hiërarchisch leidinggeven, als u verantwoordelijk bent voor de algemene gang van zaken en beleid binnen uw afdeling, zorgt voor de werkverdeling, (mede) beslissingsbevoegdheid heeft bij aannname, beoordeling e.d. en gebruik kunt maken van gezagsmiddelen (bevoegdheid om in te grijpen, sancties).

Functienaam medewerkers

Aantal  
medewerkers

Welke van uw medewerkers geven zelf  
ook leiding? (Aan welke en hoeveel  
functionarissen?)

- 1.4.2 Geeft u in functionele zin en/of vaktechnisch leiding aan bepaalde activiteiten of projecten? Zo ja, geef een korte omschrijving van de aard van deze activiteit(en) en geef aan welke en hoeveel medewerkers u daarbij aanstuurt.

*Toelichting:*

Er is sprake van functioneel leiding geven, als u (al dan niet tijdelijk) de gedelegeerde bevoegdheid heeft om bepaalde (veelal tot een andere organisatorische eenheid behorende) medewerkers aan te sturen bij bepaalde activiteiten, als u eventueel toezicht uitoefent op de uitvoering van e.e.a., maar geen gebruik kunt maken van gezagsmiddelen (geen sancties). Dat kan bijvoorbeeld gelden voor een projectleider.

Er is sprake van vaktechnisch leiding geven, als u de gedelegeerde bevoegdheid heeft om bepaalde medewerkers vanuit het eigen vakgebied aan te sturen bij bepaalde activiteiten. U bent vakspecialist en geeft vaktechnische aanwijzingen en instructies hoe iets te realiseren, oefent toezicht uit opdat opdrachten vaktechnisch naar behoren worden uitgevoerd en u bent eventueel ook betrokken bij selectie, beoordeling e.d. (in vaktechnische zin). U kunt geen gebruik maken van gezagsmiddelen (geen sancties).

Funcienaam medewerkers	Aantal medewerkers	Activiteit
------------------------	--------------------	------------

## 2. De inhoud van de functie

2.1 Wat zijn de belangrijkste resultaatgebieden van uw functie, welke kernactiviteiten dient u daartoe uit te voeren en waarop wordt het resultaat beoordeeld?

### *Toelichting:*

De meeste functies bestaan uit drie tot zeven resultaatgebieden. Werkprocessen in functies zijn vaak in resultaatgebieden/(kern)activiteiten te verdelen (bijvoorbeeld activiteiten rond voorbereiden, uitvoeren, controleren, verbeteren). Het eerste blok hieronder is bedoeld als voorbeeld. **Voor andere voorbeelden verwijzen wij u naar de bijlage aan het einde van dit vragenformulier.** Natuurlijk kunt u ook kijken naar de referentiefuncties uit het functiehandboek. Begin bij het benoemen van het meest belangrijke resultaatgebied.

<i>Voorbeeld</i>		
Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
<i>Afgevoerde goederen</i>	<i>Transporteren, m.b.v. een heftruck, van de door de diverse machines geproduceerde en op pallets geplaatste producten naar de expeditie.</i>	<i>Tijdige afvoer Zorgvuldigheid van handelen</i>

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
----------------------------	-------------------------	--

---

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
-------------------------------	----------------------------	--

---

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
-------------------------------	----------------------------	--

---

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
-------------------------------	----------------------------	--

---

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
-------------------------------	----------------------------	--

---

Resultaatgebied (waartoe?)	Kernactiviteiten (wat?)	Resultaatcriteria (waarop wordt het resultaat beoordeeld?)
-------------------------------	----------------------------	--

2.2 Zijn er cijfermatige gegevens van die u van belang acht om een goed beeld van uw functie te krijgen? Zo ja, omschrijf deze uitgedrukt in aantallen en/of geld en/of andere eenheden.

**Toelichting**

Denk hierbij onder meer aan zaken als budgetten of te realiseren plannen, financiële bevoegdheden, te behandelen of te verwerken hoeveelheden, (machine)capaciteiten en de waarde(n) van te beheren goederen.

Typering	Hoeveel

2.3 Zijn er systemen, procedures, voorschriften, recepturen e.d. waarmee u in uw functie rekening moet houden?

Systemen, procedures, kaders e.d.	Toelichting

### 3. Communicatie

3.1 Met wie (welke functionarissen en/of afdelingen) binnen of buiten de organisatie heeft u bij de uitoefening van de functie te maken en wat is de belangrijkste reden van het contact?

*Toelichting:*

Noem onderstaand alleen de belangrijkste contacten en geef een korte typering daarvan. Loop eventueel de hoofdactiviteiten nog eens langs om geen belangrijke contacten te missen.

Contact met	Waarover

3.2. Draagt u in uw functie informatie over? In welke vorm vindt deze informatieoverdracht plaats, gebeurt dat mondeling en/of schriftelijk?

Draagt u ook in andere talen dan het Nederlands informatie over? In welke vorm vindt deze informatieoverdracht plaats, gebeurt dat mondeling en/of schriftelijk?

*Toelichting:*

Vormen van schriftelijke vastlegging zijn bijvoorbeeld het bijhouden van een logboek, het schrijven van brieven, rapportages, notities, e.d., al dan niet in geautomatiseerde systemen.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. Werkgerelateerde bezwaren

##### Toelichting

Dit onderdeel is bedoeld om inzicht te krijgen in omstandigheden die lichamelijk of psychisch bezwarend of belastend zijn of die bepaalde gevaren die het uitoefenen van uw functie met zich meebrengen.

- 4.1 Is er bij de uitoefening van uw functie sprake van bezwarende omstandigheden? Wat zijn deze omstandigheden, hoelang en hoe vaak komen deze voor?

##### Toelichting:

Te denken valt aan lichamelijk zwaar werk of inspannende houdingen en hinder als gevolg van fysieke elementen (zoals machinelawaai, vuil, stank, temperatuurverschillen) of psychische elementen (zoals monotone, plaatsgebonden, bedreigende of enerverende werkzaamheden).

Geef ook aan of en waarvoor u persoonlijke beschermingsmiddelen en/of beschermende kleding moet gebruiken en welke risico's u bij de uitoefening van uw functie loopt (nadat aan alle wettelijke en bedrijfsverplichtingen om de veiligheid te waarborgen is voldaan).

Bezwarende omstandigheid	Tijdsduur

Vriendelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.



## Bijlage ORBA vragenformulier

Voorbeelden van resultaatgebieden, kernactiviteiten en resultaatcriteria:

### Functie: Teamleider

Resultaatgebied	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
<i>Aangestuurde afdeling</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- opstellen van personeelsplanning en inzetten van medewerkers</li><li>- verdelen van werkzaamheden, instrueren en begeleiden van medewerkers, overdragen van kennis en inzichten</li><li>- bepalen van prioriteiten en oplossen van problemen</li><li>- toezien op de uitvoering van werkzaamheden in kwantitatieve en kwalitatieve zin, bewaken van de voortgang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- efficiënte inzet van medewerkers</li><li>- effectiviteit van oplossingen</li><li>- duidelijkheid van communicatie</li></ul>

### Functie: Schoonmaker

Resultaatgebied	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
<i>Gereinigde (bedrijfs)ruimten</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- schoonmaken van bedrijfsruimten, kantoren, kantine, productieruimten en sanitaire voorzieningen</li><li>- indelen van de werkzaamheden volgens schema</li><li>- uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, zoals aanvegen van vloeren, boenen en dweilen van trappen en vloeren, reinigen en desinfecteren van sanitaire voorzieningen, stoffen en stofzuigen</li><li>- zorgen voor de vuilafvoer</li><li>- aanvullen van zeep en toiletpapier, verwisselen van huishoudtextiel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- snelheid van schoonmaakhandelingen</li><li>- netheid en hygiëne van bedrijfsruimten, kantoren, kantine, productieruimten en sanitaire voorzieningen</li><li>- correctheid van toepassing van de vereiste methoden en middelen</li><li>- juistheid van naleving schema</li><li>- juistheid van scheiding en afvoer van afval</li><li>- aanwezigheid van hygiëne- artikelen op locaties</li></ul>

### Functie: Monteur

Resultaatgebied	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
<i>Werkende installaties</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- verhelpen van storingen op mechanisch gebied aan productie-installaties en randapparatuur</li><li>- lokaliseren van storingen en storingsoorzaken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- correctheid van diagnose van storingen / storingsoorzaken</li></ul>

Resultaatgebied	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"><li>- vaststellen of collega's van andere vakgebieden ingeschakeld moeten worden</li><li>- beoordelen van aard en omvang en vaststellen of direct repareren noodzakelijk c.q. mogelijk is</li><li>- uitvoeren van (nood-)reparaties</li><li>- doen van voorstellen ter verbetering van technische situaties</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- juistheid van urgentiebepaling m.b.t. het verhelpen van storingen</li><li>- snelheid en degelijkheid van de storingsoplossing</li><li>- tijdige inschakeling van andere vakdisciplines</li><li>- tevredenheid van de opdrachtgevers</li></ul>

---

## 4.2 ORBA®-indelingsformulier

### Indelingsformulier – Functiehandboek Groothandel Groenten en Fruit

<Bedrijfsnaam>

Functie ..... nr. ....  
Afdeling .....

#### Indelingsbesluit

Datum	Indeling (groep)
-------	------------------

#### Referentiefuncties

Volgnr.	Funcienaam	Funcienummer	Groep
1			
2			

#### Vergelijking met referentiefunctie per hoofdkenmerk

Volgnr.	Verwachte bijdrage	Functionele beslissingen	Vereiste bekwaamheden	Werkgerelateerde bezwaren
1				
2				

= (nagenoeg) identiek    +/- ongeveer gelijk    + iets meer    ++ duidelijk meer    - iets minder    - - duidelijk minder

#### Toelichting

In te delen functie is ten opzichte van Referentiefunctie 1:

In te delen functie is ten opzichte van Referentiefunctie 2:

## 4.3 Woorden- en begrippenlijst

### a. Begrippenlijst

<b>Bedrijfsfunctie</b>	Functie zoals deze bij een bedrijf voor komt. Elk bedrijf heeft de verantwoordelijkheden en de kernactiviteiten op een eigen wijze georganiseerd in functies en in een functiestructuur.
<b>Discipline (of afdeling)</b>	Een verzameling van functies die eenzelfde proces als werkgebied hebben en vaak binnen een afdeling zijn gesitueerd. In dit handboek zijn de referentiefuncties verdeeld over 10 disciplines (ook wel afdeling of werkgebied genoemd).
<b>Functie</b>	Het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten, die door een persoon worden uitgeoefend en die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of bepaalde bijdrage.
<b>Format</b>	Een voorgestructureerd document als voorbeeld voor gebruik bij de ondernemingen. In dit handboek is een voorbeeld opgenomen van een ORBA®-indelingsformulier en een ORBA®-vragenformulier.
<b>Functieomschrijving</b>	Het document waarin de functie-informatie volgens de ORBA®-methode is beschreven. Het voorbeeld hiervan is de omschrijving van de referentiefuncties.
<b>Functiegroep</b>	Een met het cao-salarisgebouw corresponderende verdeling van functies die min of meer even zwaar zijn. Een functiegroep heeft een onder- en bovengrens (bandbreedte) in ORBA®-punten.
<b>Functierangorde</b>	Een overzicht waarin functies zijn gerangschikt naar zwaarte, uitgedrukt in ORBA®-punten (ORBA®-score) of functiegroepen.
<b>Functiestructuur</b>	Het totaal aan binnen een organisatie voorkomende functies alsmede de (hiërarchische en functionele) relaties tussen deze functies.
<b>Functiewaardering</b>	Het gehele proces van het omschrijven, analyseren en graderen van functies t.b.v. het op een systematische wijze bepalen van de relatieve zwaarte daarvan.
<b>Hoofdkenmerken</b>	<p>De belangrijkste kenmerken van functies, bedoeld om het niveau van een functie te bepalen en te kunnen verklaren en tevens om functies te kunnen vergelijken. De 4 hoofdkenmerken zijn: Verwachte bijdrage, Functionele beslissingen, Vereiste bekwaamheden en Werkgerelateerde bezwaren.</p> <p>Hoofdkenmerken zijn verder onderverdeeld naar gezichtspunten met daaronder de aspecten. (zie o.a. hoofdstuk 1.3 of <a href="http://www.awvn.nl">www.awvn.nl</a>).</p>
<b>Indelen</b>	Een bedrijfsfunctie wordt ingedeeld in een functiegroep als resultaat van vergelijking (“plussen” en “minnen”) met één of meer referentiefuncties.

<b>Indelingsformulier</b>	Een formulier als hulpmiddel voor het indelen en de verslaglegging hiervan. Op het indelingsformulier kan worden aangegeven met welke referentiefunctie(s) de in te delen bedrijfsfunctie is vergeleken en waarop tevens de argumentatie/motivering van een indelingsadvies en indelingsbeslissing zijn vermeld.
<b>Kernactiviteit</b>	De activiteiten waaruit de functie is opgebouwd en die moeten leiden tot het beoogde doel van de functie.
<b>NOK-(matrix)</b>	NOK is de afkorting van Niveau Onderscheidende Kenmerken. Een NOK-matrix geeft een overzicht van de kenmerken waarin 2 of 3 soortgelijke functies (veelal in een reeks van verschillende functiegroepen) van elkaar verschillen. In de NOK-matrix zijn ook loopbaanpaden te herkennen. In het handboek voor de Groothandel in Bloemen en Planten zijn 7 NOK-matrices opgenomen.
<b>Referentiefunctie</b>	Een functie die gebruikt wordt om de in te delen bedrijfsfuncties mee te vergelijken. De referentiefuncties in dit handboek functiewaardering zijn door AWWN gewaardeerd met de ORBA®-methode. Over de inhoud en indeling van de referentiefuncties bestaat consensus tussen AWWN en vakbonden.
<b>Referentiemateriaal</b>	Het totaal aan materiaal/documentatie dat gebruikt wordt om functies te kunnen indelen. Dit bestaat uit: functieomschrijvingen van de referentiefuncties, het referentieraster en de functierangschikkinglijst.
<b>Referentieraster</b>	Een overzicht in de vorm van een matrix waarin alle referentiefuncties zijn weergegeven per afdeling/discipline en de betreffende functiegroep.
<b>Resultaatgebied</b>	Zijn de belangrijkste gebieden van een functie waarop het resultaat van werken zichtbaar moet worden. Dekken daarmee de essentie van de functie af.
<b>Resultaatcriteria</b>	Zijn de maatstaven waarop de medewerker kan worden aangesproken bij de beoordeling van het presteren op het resultaatgebied. Vormen de basis voor verdere uitwerking in (jaarlijkse) targets.
<b>Systeemhouder</b>	Werkgeversvereniging AWWN is systeemhouder van het ORBA®-systeem. AWWN is verantwoordelijk voor en bewaakt de juiste toepassing van de ORBA®-methode, de procedures en de richtlijnen die onderdeel uitmaken van het systeem.
<b>Werkgebied</b>	In het handboek wordt deze term gebruikt voor de afdeling waarbinnen de (referentie)functies zijn gesitueerd. Zie ook discipline.

## b. Woordenlijst

<b>Toezien/toezicht houden</b>	Erop toezien dat iets volgens de daarvoor geldende norm gebeurt en het bij afwijking hiervan corrigerend optreden.
<b>Beoordelen</b>	Een oordeel vormen, c.q. te kennen geven over iets, in de vorm van het uitspreken van een waardeoordeel, veelal in de vorm van een goed- of afkeuring.
<b>Goedkeuren</b>	De vaststelling dat iets aan gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
<b>Afkeuren</b>	De vaststelling dat iets niet aan de gestelde eisen voldoet. De betreffende uitspraak is formeel vereist voor verdere stappen kunnen worden ondernomen.
<b>Toetsen</b>	Het beproeven, onderzoeken om een oordeel te kunnen vormen over de waarde, juistheid, werking, enzovoort.
<b>Zorg dragen voor</b>	Zelf de taak uitvoeren of deze opdragen aan een medewerker of medewerkers. N.B. In de functieomschrijving opgenomen taken, die worden voorafgegaan door de formulering "zorg dragen voor", kunnen worden gedelegeerd. Dit komt daarom alleen voor bij leidinggevende functies.
<b>Delegeren</b>	Het overdragen/toewijzen van rechten of bevoegdheden met bijbehorende plichten en verantwoordelijkheden. N.B. De verantwoordelijkheid van de medewerker wordt altijd als het ware omsloten door de grotere, onoverdraagbare verantwoordelijkheid van diens leidinggevende.
<b>Vaststellen/bepalen</b>	Voorschrijven. Aanwenden van de bevoegdheid om t.a.v. het beschreven onderwerp een beslissing te nemen. Alleen de direct leidinggevende (in noodgevallen diens superieur) kan de beslissing veranderen, waarbij kennisgeving verplicht is.
<b>Regelen</b>	Het (doen) treffen van de nodige maatregelen opdat iets behoorlijk kan verlopen of geschieden. Het (doen) verrichten van (voorbereidende) werkzaamheden, de nodige besprekingen voeren en besluiten nemen om tot het gestelde doel te geraken. Dat wil zeggen afspraken maken en op elkaar afstemmen.
<b>Beslissen</b>	Het kiezen uit alternatieven gericht op verdere actie of nalaten daarvan.
<b>Beheren</b>	Het besturen, toezicht hebben/houden. Het in stand houden van iets (een bestand, voorraad, of iets dergelijks).
<b>Besturen</b>	Het richting geven aan, koers bepalen van en het zo nodig corrigerend optreden daarbij.
<b>Vorbereiden</b>	Het ontplooiën van activiteiten om iets op gang te brengen.

Raadplegen	Het inwinnen van informatie uit schriftelijke, mondelinge of overige informatie bronnen.
Rapporteren	Het, tenminste aan de direct leidinggevende, verslag uitbrengen m.b.t. de betreffende aangelegenheden, zodanig dat de ingelichte functionaris zich een duidelijk beeld van de situatie kan vormen.
Aanbevelingen doen/adviseren	Het doen van voorstellen al dan niet op eigen initiatief, en het verrichten van daartoe noodzakelijke werkzaamheden.
Mede .....	<p>In bijv. de zinsnede:</p> <p>"mede waarborgen van"</p> <p>"mede zorg dragen voor"</p> <p>"mede bepalen van":</p> <p>duidt een betrokkenheid van de functie vervuller aan bij:</p> <p>die bepaalde activiteit, die samen met anderen wordt verricht</p> <p>die verantwoordelijkheid, die samen met anderen wordt gedragen.</p> <p>Indien "mede" wordt gebruikt in de functieomschrijving is dat veelal om te attenderen op het gegeven, dat ook anderen betrokken zijn bij die activiteit/verantwoordelijkheid. Daarmee wordt de relatie die er tussen bepaalde functies bestaat en waarmee bij de functiewaardering moet worden rekening gehouden, onderstreept.</p> <p><i>N.B. Aanbevolen wordt om genoemde betrokkenheid in de functieomschrijving te concretiseren en te verduidelijken.</i></p>
Coördineren	Het ondernemen van de nodige stappen om de uitvoering van verschillende activiteiten op elkaar te laten aansluiten of in elkaar te doen passen.
Evalueren	Het toetsen van resultaten en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, aan de doelstellingen. Vaststellen van de waarde, het belang, de betekenis, van iets.
Signaleren	Het waarschuwend de aandacht vestigen op een gebeurtenis of situatie.

## 4.4 Nuttige adressen

### Vereniging van groothandelaren in Bloemkwekerijproducten (VGB)

HortiVERSum

Louis Pasteurlaan 6

2719 EE Zoetermeer

Telefoon: 0297 380 202

E-mail: [info@vgb.nl](mailto:info@vgb.nl)

Website: [www.vgb.nl](http://www.vgb.nl)



### CNV Vakmensen

Tiberdreef 4

3561 GG Utrecht

Telefoon: 030-7511007

E-mail: [cnvinfo@cnv.nl](mailto:cnvinfo@cnv.nl)

Website: [www.cnvvakmensen.nl](http://www.cnvvakmensen.nl)



### FNV

Hertogswetering 159

3543 AS Utrecht

Telefoon: 088-3680368

E-mail: [info@fnv.nl](mailto:info@fnv.nl)

Website: [www.fnv.nl](http://www.fnv.nl)



Bezuidenhoutseweg 12

2584 AV Den Haag

Postbus 93050

2509 AB Den Haag

Telefoon: 070 850 86 05

E-mail: [werkgeverslijn@awvn.nl](mailto:werkgeverslijn@awvn.nl)

Website: [www.awvn.nl](http://www.awvn.nl)





## 4.5 Synoniemenlijst

### Functiehandboek Groothandel Bloemen en Planten

<b>Referentiefunctie</b>	<b>Alternatieve functienamen</b>
<b>10.10.11 Inkoop assistent</b>	Assistant commercial support Assistent inkoop Commercieel assistent Commercial support Medewerker commerciële binnendienst Purchasing assistant / Purchasing support
<b>10.20.11 Medewerker verkoop Cash &amp; Carry B / NOK (ABC)</b>	Algemeen verkoopmedewerker C&C Medewerker verkoop orderpick C&C Verkoper C&C
<b>10.20.21 Medewerker verkoopondersteuning</b>	Medewerker verkoopbinnendienst Commercial support Sales assistant, sales support
<b>20.10.11 Chauffeur B (binnenland) / NOK (ABC)</b>	Bestelwagen chauffeur Bezorger Chauffeur binnenland Vrachtwagenchauffeur (nationaal / internationaal)
<b>20.20.11 Assistent teamleider B / NOK (AB)</b>	Assistent boxmanager Assistent ploegleider productie of logistiek of box Bandleider Logistiek coördinator Proces coördinator Voorman expeditie
<b>20.20.12 Medewerker productie/logistiek B NOK (ABCD)</b>	Boeketbinder, Boeketmaker (handboeketten) Expeditie medewerker Inpakker, Inpakmedewerker Karrenbouwer (basis) Logistiek medewerker Medewerker expeditie Medewerker intern transport Medewerker verpak Medewerker ontvangst/verdeling Orderpicker Productiemedewerker
<b>20.20.13 Medewerker productie/logistiek D NOK (ABCD)</b>	(Allround) Boxmedewerker, (Allround) Karrenbouwer (Allround) Medewerker logistiek/productie (Allround) Medewerker ontvangst/verdeling (Allround) Productiemedewerker Vakhoofd ontvangst/verdeling
<b>20.20.20 Medewerker beheer karren/fust</b>	Beheerder fust/ karren

<b>Referentiefunctie</b>	<b>Alternatieve functienamen</b>
	Containerbeheerder
	Fustcontroleur
	Medewerker fustbeheer
<b>20.20.15 Medewerker design</b>	Medewerker monsterboeketten
	Medewerker boekettendesign
<b>20.20.16 Boeketbinder (handboeketten)</b>	Boeketmaker (handboeketten)
<b>20.30.11 Medewerker kwaliteit B (kwaliteitscontrole) / NOK (AB)</b>	Controleur
	Ingangscontroleur
	Kwaliteitscontroleur
	Medewerker QC
	Medewerker scannen
	Uitgangscontroleur
<b>30.10.11 Algemeen administratief medewerker B / NOK (ABC)</b>	Assistent administratie
	Back office medewerker
	Financieel administratief medewerker
	Medewerker administratie
	Medewerker exportdocumenten
	Medewerker facturatie
	Medewerker financiële administratie/ FA/ Finance
	Medewerker fustadministratie
	Medewerker inkoopadministratie
	Medewerker personeelsadministratie/ P&O/ HR
	Medewerker verkoopadministratie/ sales support
	Medewerker voorraadadministratie
	Receptionist(e)
<b>40.10.11 Medewerker facilitaire support (kantine/ housekeeping)</b>	Huishoudelijk medewerker
	Kantinemedewerker
	Medewerker huishoudelijke dienst / housekeeping
	Medewerker algemene zaken/ algemene dienst
	Medewerker kantine
	Schoonmaker
<b>40.20.11 Monteur B NOK (AB)</b>	(Algemeen) Technisch medewerker
	(Allround) Monteur
	Medewerker techniek
	/Medewerker Technische Dienst
	Medewerker onderhoud
<b>40.30.11 Werkplekbeheerder/ helpdeskmedewerker ICT</b>	ICT medewerker
	Medewerker helpdesk
	Medewerker IT support