



3070000 Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

Collectieve arbeidsovereenkomst van 20 december 2016 (138.098)

Loon- en arbeidsvoorwaarden

HOOFDSTUK I. *Toepassingsgebied*

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en op de werknemers van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen.

Onder "werknemers" wordt verstaan : de mannelijke en vrouwelijke werknemers.

Art. 2. Deze collectieve arbeidsovereenkomst vervangt de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 juni 2008 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden, registratienummer 89179/CO/307.

De collectieve arbeidsovereenkomsten van 9 december 2003 (registratienummer 70343/CO/307) betreffende de koppeling van de lonen aan het gezondheidsindexcijfer, en van 22 augustus 2007 (registratienummer 85002/CO/307) tot wijziging van de collectieve arbeidsovereenkomst van 9 december 2003 betreffende de koppeling van de lonen aan het gezondheidsindexcijfer en van de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 juni 2008 betreffende de loon-en arbeidsvoorwaarden, worden vervangen.

Art. 2bis. § 1. De ervaring houdt rekening met de wettelijke schoolplicht. Deze keuze is terecht, aangezien zij gebaseerd is op de Belgische opleidingsstructuur (middelbare schoolopleiding).

§ 2. Om rekening te houden met de specifieke eisen van de verschillende categorieën is er voor de onderscheiden categorieën een verschillend aantal voorafgaande ervaringsjaren.

In geval men een werknemer aanneemt die het voor de functie benodigde aantal ervaringsjaren niet zou bezitten, wordt een degressieve coëfficiënt toegepast. Deze coëfficiënt werd verrekend in de baremieke verloning.

In geval men een werknemer aanneemt die vóór zijn/haar indiensttreding over meer ervaring zou beschikken dan nodig voor de functie, zal deze eveneens worden verrekend.

§ 3. Periodes van gelijkgeschakelde ervaring

De sociale partners komen overeen om de volgende periodes met ervaring gelijk te schakelen :



- a) de periodes in een professionele omgeving (onder meer periodes van stage, interimopdrachten, contracten van bepaalde duur, periode dat werknemers het statuut van zelfstandige hadden en vrijwilligerswerk);
- b) de periodes van studies en eventuele legerdienst, burgerdienst of gemeenschapsdienst;
- c) de periodes tijdens dewelke men geen arbeidscontract heeft (we denken hier ook zeer zeker aan de periodes van schorsing van het arbeidscontract, opnemen van tijdskrediet, ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking, onbetaald verlof, periodes gedekt door de sociale zekerheid en de sociale wetgeving zoals werkloosheid en ziekte-invaliditeit).

Voor zover als nodig wordt verduidelijkt dat het allemaal periodes betreft die doorgebracht werden in België, in een ander land van de Europese Unie of buiten de Europese Unie.

§ 4. De sociale partners benadrukken dat ze door het invoeren van het begrip ervaring op geen enkel vlak voor enige (of nieuwe) discriminatie willen zorgen, zoals ze dit ook verwoordden in de voorbereidingen van het akkoord van 24 juni 2008 (terug te vinden in de notulen en bijlagen van het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen)

HOOFDSTUK II. *Functieclassificatie*

Art. 3. **Sectie 1. Uitvoerend personeel**

De classificatie van het uitvoeringspersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen wordt als volgt bepaald :

Studenten

Studenten worden hier beschouwd als personen die nog onder de wettelijke Belgische schoolplicht vallen. Er wordt verwezen naar de wettelijke regeling voor jobstudenten. Jobstudenten die niet meer schoolplichtig zijn worden ingeschakeld in klasse 1 volgens de opgebouwde competenties.

Klasse 1

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 3 jaar ervaring.

- Kennis : Bezit praktische basiskennis. Geen specifieke vakopleiding vereist.
- Autonomie : Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinige vrijheid inzake de wijze van uitvoering. De werkzaamheden worden gecontroleerd.
- Complexiteit : Behandelt concrete, steeds terugkerende problemen. Routinematige probleembehandeling : lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.
- Verantwoordelijkheid : Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de interne werkprocessen van anderen. De bijdrage van de functie is van werkverlichtende aard voor



de interne werkzaamheden.

- Communicatie : Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig. Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen.
- Leiding geven : Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- A1 Onderhoudsmedewerker;
- SS4 Medewerker archief/klassement.

Klasse 2

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 4 jaar ervaring.

- *Kennis* : Bezit enige theoretische kennis. Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.
- *Autonomie* : Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen strikte procedures. Werkt volledig volgens mondelinge instructies/procedure en controle op basis van tussenresultaten.
- *Complexiteit* : Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket. Vergelijkende probleembehandeling : lost problemen op aan de hand van voorschriften en maakt keuzes uit gekende oplossingsaanpak.
- *Verantwoordelijkheid* : Fouten zijn niet onmiddellijk waarneembaar en kunnen leiden tot tijdverlies, geldverlies of imagooverlies. De bijdrage van de functie is operationeel.
- *Communicatie* : Heeft mondelinge en routinematige schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.
- *Leiding geven* : Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- ICT3 Operator;
- SS7 Telefonist/receptionist;
- SS2 Administratief bediende A.

Klasse 3

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 6 jaar ervaring.

- *Kennis* : Bezit theoretische en praktische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied. Periodieke bijscholing is vereist.
- *Autonomie* : Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt beslissingen binnen een duidelijk



kader. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het einderesultaat.

- *Complexiteit* : Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht. Pragmatische probleembehandeling : behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied op grond van door ervaring verkregen inzichten.
- *Verantwoordelijkheid* : Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagooverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de (interne en externe) klantentevredenheid dankzij het op kwalitatieve wijze afhandelen van opdrachten.
- *Communicatie* : Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert en overlegt inzake de stand van zaken en eventuele concrete zaken.
- *Leiding geven* : Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- FIN1 Medewerker algemene boekhouding;
- FIN2 Medewerker operationele boekhouding;
- ICT2 Medewerker helpdesk;
- SS3 Administratief bediende B;
- SS6 Afdelingsassistent.

Klasse 4

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 8 jaar ervaring.

- *Kennis* : Bezit theoretische en grondige praktische kennis van het eigen vakgebied. Permanente bijkomende vorming is vereist.
- *Autonomie* : Doelstellingen zijn mede voorbereid. Neemt beslissingen binnen een ruimer kader. Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.
- *Complexiteit* : Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een gedefinieerde doelstelling. Afwegende probleembehandeling : behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen.
- *Verantwoordelijkheid* : Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte termijn een positief effect hebben.
- *Communicatie* : Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert en overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
- *Leiding geven* : Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- ICT1 Technisch analist;



- FIN3 Boekhouder;
- SS1 Medewerker personeelszaken;
- SS5 Directieassistent;
- TECH1 Schadebeheerder;
- TECH2 Productiebeheerder.

Sectie 2. Stafpersoneel

De classificatie van het stafpersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen wordt als volgt bepaald.

Als nulpunt voor de opbouw van competenties word het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Het stafpersoneel wordt opgedeeld in 3 klassen. Zij hebben de volgende criteria gemeen :

- *Kennis* : Bezit theoretische kennis en professionele praktische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied. Kennis hebben van andere vakgebieden. Permanente bijscholing en zelfstudie, ook in de aanverwante domeinen.
- *Autonomie* : Doelstellingen zijn mede gesteld. Stelt eigen prioriteiten en deze van anderen. Wordt beoordeeld op grond van de samen bepaalde doelstellingen.
- *Complexiteit* : Behandelt vragen/problemen in het kader van meerdere gelijkaardige doelstellingen. Afwegende probleembehandeling : behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties in verschillende domeinen en het ontwikkelen van oplossingen.
- *Verantwoordelijkheid* : Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagooverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte en middellange termijn een positief effect hebben.
- *Communicatie* : Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen met bijzondere aandacht voor de technische en interpersoonlijke aspecten. Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
- *Leiding geven* : Kan van toepassing zijn.

Verder wordt het stafpersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen ingedeeld in drie klassen, te weten :

Klasse 5

Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces onder toezicht van diensthoofd. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.

Vereiste ervaring : 8 jaar.

Voorbeelden functies :



- A2 Diensthoofd;
- COM1 Accountmanager;
- SS8 Medewerker legal.

Klasse 6

Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.

Vereiste ervaring : 8 jaar.

Voorbeelden functies :

- A3 Regio verantwoordelijke;
- FIN4 Compliance officer;
- TECH 3 Risk consultant.

Klasse 7

Functies verantwoordelijk voor het aansturen van een werkproces. Ze ondersteunen de realisatie van de strategie van het eigen werkproces of afdeling. Formuleren verbeteringsvoorstellen, ontwerpen en beslissen over innoverende oplossingen op maat van het eigen werkproces of afdeling.

Vereiste ervaring : 11 jaar.

Voorbeelden functie :

- A4 Regioverantwoordelijke meerdere kantoren.

Art. 4. Begrip gedane studies

Begrip van de gedane studies komt slechts als beoordelingsfactor in aanmerking bij de aanvang van de loopbaan en bij ontstentenis van de andere factoren die het algemeen criterium van elk van de categorieën vormen.

Art. 5. Cumulatie van functies

In geval van cumulatie van functies wordt er voor de vaststelling van het loon rekening gehouden met de tijd die door de bediende aan elk van de functies wordt gewijd. In het geval dat een werknemer een functie van een hogere klasse op basis van 60 pct. van zijn werktijd uitoefent, zal deze het loon van de hogere klasse toegekend worden.

Art. 6. Informatieplicht

Elke werkgever is verplicht om elke werknemer van de inhoud van de sectorale functieclassificatie op de hoogte te brengen en deelt de titel, de inhoud van de functie



mede die de werknemer uitoefent en de desbetreffende klasse. Daartoe zal hij beroep doen op de sectorale referentiefuncties en de daarbij horende beschrijvingen (bijlage 1) en de functieniveaumatrix (bijlage 2) die bij deze overeenkomst worden gevoegd. Bij de vergelijking van de functie-inhoud zijn verschillende hypothesen mogelijk :

- a) De bedrijfsfunctie stemt volledig overeen met de referentiefunctie : indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de referentiefunctie behoort;
- b) De bedrijfsfunctie wijkt minimaal af van de referentiefunctie : indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de referentiefunctie behoort;
- c) De bedrijfsfunctie wijkt in ernstige mate af van de referentiefunctie : In dit geval moet de werkgever de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming achtereenvolgens vergelijken met de niveauomschrijvingen van de functieniveaumatrix van dezelfde klasse, van een lagere en een hogere klasse. Het resultaat van deze vergelijking geldt als inschaling voor de afwijkende functie;
- d) De functie in de onderneming werd niet opgenomen in de sectorale functieclassificatie : in dit geval moet de werkgever de functieniveaumatrix hanteren en een functieklasse toewijzen.

Art. 7. Inwerkingtreding

Deze nieuwe functieclassificatie treedt in werking op 1 april 2017 voor alle werknemers van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen. Zij vervangt de functieclassificatie van 24 juni 2008.

Art. 8. Werkwijze bij invoering

Bij indienstneming wordt aan de werknemers de klasse van de functie die zij uitoefenen toegekend. Hun loon wordt bepaald door de loonschalen in bijlage 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Art. 9. De werknemers die in dienst werden genomen voordat het aantal jaren ervaring voor deze functie voorzien in de loonschalen is bereikt, zullen geclassificeerd worden volgens hun werkelijke functie en ervaring, terug te vinden in de loonschalen in bijlage 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Art. 10. Betwistingsprocedure

§ 1. Elke werknemer heeft het recht de functieclassificatie en/of de klasse die hem wordt toegekend aan te vechten. Daarvoor beschikt hij over een termijn van één maand na de mededeling van zijn functiebeschrijving en zijn klasse om zijn met redenen omkleed bezwaar aan zijn werkgever over te maken. De werkgever beschikt in totaal over één maand om een onderhoud te beleggen met de werknemer en vervolgens een gemotiveerd advies uit te brengen. Op zijn vraag kan de werknemer zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.



§ 2. Indien de werknemer het resultaat van het onderhoud niet aanvaardt, beschikt hij over één maand om zijn met redenen omklede vraag om extern hoger beroep over te maken aan de voorzitter van het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen, per aangetekend schrijven. De voorzitter van het paritair comité legt deze vraag voor aan de sectorale beroepscommissie van externe experts die de technische opvolging van de functieclassificatie waarborgen. De beroepscommissie is paritair samengesteld en bestaat uit 4 deskundigen van werkgeverszijde en 4 deskundigen van werknemerszijde die de organisaties vertegenwoordigen en zetelen in het paritaire comité. Het voorzitterschap wordt waargenomen door de voorzit(s)ter van het paritair comité.

§ 3. Teneinde zijn advies uit te brengen, zal de sectorale beroepscommissie beschikken over een summiere functiebeschrijving die, voor zover mogelijk, de goedkeuring gekregen heeft van de vrager en van zijn hiërarchische overste. Het zal eveneens beschikken over elk ander element dat het nuttig acht, met inbegrip van het horen van de vrager en zijn hiërarchische overste. De beslissing van de sectorale beroepscommissie is afdwingbaar.

§ 4. Commissieleden-deskundigen mogen niet deelnemen aan beraadslagingen waarbij zij zelf rechtstreeks betrokken zijn.

§ 5. Behoudens afwijkend advies is de aanpassing van een loonschaalklasse ten gevolge van een betwisting verschuldigd met terugwerkende kracht vanaf de datum van inwerkingtreding van de oorspronkelijk toegekende klasse.

Art. 11. Bijwerken van de functieclassificatie

De ondertekenende partijen komen overeen een sectorale commissie op te richten ten einde de functieclassificatie periodiek bij te werken zodat de functieclassificatie actueel blijft.

Art. 12. De verhogingen van de lonen "functie van de ervaring" die overeenstemmen met de loonschalen, gaan in de eerste maand die op de verjaardag van de werknemer volgt.

Art. 13. De werknemers die tot een staffunctieklasse worden bevorderd, genieten in deze categorie, vanaf hun bevordering, het maandelijks minimumloon dat met hun ervaring overeenstemt.

HOOFDSTUK X. *Slotbepalingen*

Art. 31. Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2017 en wordt gesloten voor een onbepaalde tijd.



Bijlage 1 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 20 december 2016, gesloten in het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen, betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden

A1. Onderhoudsmedewerker (m/v) klasse 1

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van onderhoudswerken en schoonmaken van burelen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van eenvoudige onderhoudswerken, bijvoorbeeld aansluiten van elektrische apparaten, vervangen van lampen en uitvoeren van reparaties;
- Uitvoeren van schoonmaaktaken;
- Signaleren van defecten en specifieke technische problemen aan verantwoordelijke.

Technische expertise

- Praktische kennis van apparaten, sanitair en inrichting;
- Basiskennis van veiligheids- en hygiëneregels;
- Praktische kennis van schoonmaakproducten en gebruiksaanwijzing.

A2. Diensthoofd (m/v) klasse 5

Andere functietitels

Coördinator, teamleader.

Missie (doel van de functie)

Motiveren van de medewerkers, coördineren en begeleiden van de dienstactiviteiten met als doel de kwaliteit en de operationele doelstellingen te realiseren.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van de planning op korte termijn (prioriteiten bepalen) in overleg met de hiërarchische verantwoordelijke;
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers;
- Optreden als aanspreekpunt voor dossiers op maat;
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering;
- Regelmatig rapporteren aan de verantwoordelijke over de activiteiten in termen van productiviteit en kwaliteit.

Technische expertise

- Professionele kennis van één domein of basiskennis van meerdere domeinen;
- Grondige kennis van interne procedure.



A3. Regioverantwoordelijke (m/v) klasse 6

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

- Coördineren en begeleiden van de activiteiten van één bijkantoor;
- Zorgen voor de ontwikkeling en de implementatie van een coherent beleid binnen het toegewezen bijkantoor.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Coördineren, organiseren en plannen (prioriteiten bepalen) van de activiteiten van het bijkantoor;
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers;
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering met als doel een goed werkend team te garanderen;
- Verantwoordelijk voor goede organisatie en werkt strategisch. Verbeteringen voorstellen om de afdeling efficiënt te organiseren en de ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit in de processen;
- Maatregelen treffen op korte en middellange termijn met als doel een service te garanderen op basis van de KPI's (Key Performance Indicators) en de reportinganalyses.

Technische expertise

- Professionele kennis van meerdere domeinen (generalist);
- Grondige kennis van interne procedures.

A4. Regioverantwoordelijke meerdere kantoren (m/v) klasse 7

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

- Coördineren en begeleiden van de activiteiten van meerdere bijkantoren;
- Zorgen voor de ontwikkeling en de implementatie van een coherent beleid binnen de toegewezen bijkantoren.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Coördineren, organiseren en plannen (prioriteiten bepalen) van de activiteiten van de bijkantoren;
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers;
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering met als doel een goed werkend team te garanderen;
- Verantwoordelijk voor goede organisatie en werkt strategisch. Verbeteringen voorstellen om de afdelingen efficiënt te organiseren en de ontwikkeling en verbetering van de



kwaliteit in de processen in de toegewezen regio;

- Maatregelen treffen op korte en middellange termijn met als doel een service te garanderen op basis van de KPI's (Key Performance Indicators) en de reportinganalyses.

Technische expertise

- Professionele kennis van meerdere domeinen (generalist);
- Grondige kennis van interne procedures.

COM1. Account manager (m/v) klasse 5

Alternatieve functietitel

/

Missie (doel van de functie)

Prospecteren en vaststellen van klantenbehoeften. Adviseren en aanbieden van verzekeringsproducten en diensten in functie van de noden van klant.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verantwoordelijk voor een verzekeringsportefeuille en de rol van de centrale tussenpersoon vertolken tegenover de klanten;
- Aangaan, onderhouden en ontwikkelen van commerciële relaties;
- Analyseren van de behoeften en adviseren van de meeste geschikte verzekerings-technische oplossing;
- Intern coördineren en samenwerken met de specialisten van de branche;
- Opstellen van rapporten en voorbereiden van de vergaderingen;
- Bijstand bij het beheer van complexe schadedossiers in de sleutelmomenten;
- Waken over de tevredenheid van de klantenportefeuille.

Technische kennis

- Grondige verzekerings-technische kennis;
- Grondige commerciële kennis;
- Kennis van bedrijfseigen IT.

FIN1. Medewerker operationele boekhouding (m/v) klasse 3

Andere functietitels

Beheerder boekhouding verzekeringen.

Missie (doel van de functie)

Het opvolgen en het beheren van de boekhoudkundige relaties met ten eerste de klanten en ten tweede de verzekeringsbedrijven.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Tegenover de "verzekeringsbedrijven" :

- Het verwerken van de afschriften van de verzekeraars;



- Het verzoenen van de rekeningen van de "verzekeringsmakelaars" met de rekeningen van de "bedrijven";
- Het betalen van de saldo's voorbereiden;
- De boekhoudingsverrichtingen opslaan in het systeem om de exploitatie van de algemene boekhouding te verwezenlijken.

Tegenover de "klanten" :

- Het opslaan en het versturen van vervalberichten aan klanten;
- Het maximaliseren van de vorderingen op de vastgelegde termijnen met de verzekeringsbedrijven door de nodige herinneringen te versturen;
- Het opslaan van de ontvangen premies;
- Het terugsturen van de onbetaalde kwitantie in de contractuelen termijnen;
- De premies terugbetalen aan klanten net als de schadevergoedingen verkregen door de verzekeraars ter attentie van de klanten;
- Het beheren van de "boekhoudkundige" klachten van de klanten.

Technische expertise

- Grondige kennis van de boekhoudkundige procedures en informaticaprogramma's;
- Basis- en praktische kennis van boekhouding.

FIN2. Medewerker algemene boekhouding klasse 3

Alternatieve functietitel

Bediende boekhouding, hulpboekhouder.

Missie (doel van de functie)

Registreren en/of controleren van de boekhoudkundige gegevens.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verzamelen, controleren en bewaren van bewijsstukken van de boekhoudkundige verrichtingen;
- Controleren van de rekeningen;
- Inwinnen van informatie en van ontbrekende gegevens bij interne en/of externe diensten;
- Rechtzetten van facturen en/of verkeerde invoeringen;
- Opvolgen van open of verkeerde registraties alsook van uitstaande verrichtingen;
- Registreren van gegevens in de boekhoudkundige systemen;
- Controleren of de verrichtingen correct zijn geregistreerd in de boekhouding;
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne diensten teneinde informatie uit te wisselen;
- Uitvoeren van taken volgens specifieke procedures en methoden;
- Werken onder strikt toezicht (supervisie).

Technische expertise

- Basiskennis van de algemene boekhouding;
- Praktische kennis van de interne procedures en regels;
- Praktische kennis van de basis boekhoudkundige verrichtingen (eenvoudige registraties).



FIN3. Boekhouder (m/v) klasse 4

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van boekingen, opmaken van eenvoudige financiële reportings en controleren van de boekhouding volgens de voorgeschreven procedures om een correcte en tijdige boekhouding te garanderen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opvolgen van openstaande of niet-correcte boekingen, hangende verrichtingen;
- Inboeken van gegevens in boekhoudkundige systemen;
- Controleren of alle verrichtingen op een correcte manier zijn opgenomen in de boekhouding;
- Controleren van interne rekeningen en inventarissen;
- Opvolgen, analyseren van en/of corrigeren van foutmeldingen in boekhoudkundige systemen;
- Het verzamelen, vervolledigen en ter beschikking stellen van automatisch gegenereerde financiële informatielijsten;
- Opzoeken en informeren aangaande gevraagde saldi en gegevens.

Technische expertise

- Kennis van algemene boekhouding;
- Kennis van interne procedures, regels;
- Goede kennis boekhoudkundige verrichtingen;
- Goede kennis van de gebruikte boekhoudkundige software;
- Basiskennis financiële reporting;
- Cijfermatige nauwkeurigheid.

FIN4. Compliance officer (m/v) klasse 6

Alternatieve functietitel

Staffunctie compliance.

Missie (doel van de functie)

Uitwerken van zowel de wettelijke als de interne organisatorische gedragsregels en zorgen, op autonome en verantwoordelijke wijze, voor de implementatie en de controle ervan.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen, onderzoeken, beoordelen, bevorderen van het integriteitsbeleid;
- Zorgen voor het laten naleven van wettelijke en reglementaire normen van statutaire, deontologische en ethische regels en het beheersen van compliance risico's;
- Genieten van een initiatiefrecht om vrij onderzoeken en controles uit te voeren en van recht op informatie die nodig is voor het uitvoeren van zijn/haar opdracht;



- Rapporteren aan de eindverantwoordelijke;
- Verlenen van advies met betrekking tot compliance aangelegenheden en compliance risico's.

Technische expertise

- Grondige kennis van het recht;
- Grondige kennis van de deontologische praktijk;
- Grondige kennis van het uitoefenen van controle.

ICT1. Technisch analist (m/v) klasse 4

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van beperkte technische analyses, programmeren, testen en onderhouden met als doel de gewenste computersoftware te ontwikkelen binnen de vooraf bepaalde doelstellingen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Programmeren en technisch beheer van de bestaande ICT bedrijfs- en webtoepassingen;
- Assisteren bij technische analyse en eventueel uitvoeren van beperkte technische analyses;
- Ontwikkelen en onderhouden van programma's;
- Testen van programma's en formuleren van bijstellingsvoorstellen in zelf ontwikkelde applicaties die moeten voldoen aan de kwaliteitsnorm;
- Mee uitrollen van bedrijfseigen (document management) systeem;
- Opstellen van gebruikershandleidingen.

Technische expertise

Grondige kennis van toepassingsgebied van de geprogrammeerde applicaties.

ICT2. Medewerker helpdesk (m/v) klasse 3

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

Verlenen van ondersteuning aan de eindgebruikers bij ICT-technische problemen met softwareproducten, -programma's of -systemen om de problemen op te lossen en de continuïteit van de activiteiten te garanderen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Geven van technische ondersteuning aan gebruikers van computers en informaticatoepassingen, telefonisch en/of op afstand via beeldscherm;



- Zoeken van oplossingen voor gebruikers en, indien nodig, doorverwijzen naar gespecialiseerde techniker;
- Helpen bij optimaliseren van computertoepassingen, communiceren van problemen en de oplossingen.

Technische expertise

Kennis van hardware en software informaticatoepassingen.

ICT3. Operator (m/v) klasse 2

Andere functietitels

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van routinetaken op vlak van hardware teneinde de beschikbaarheid van de informatica-apparatuur en infrastructuur te garanderen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Installeren van systeem- en gebruikersprogrammatuur;
- Beheren van lokaal netwerk (servers, pc's, printers,...); inclusief gebruikersbeheer in functie van goed werken van het computerpark en de randapparatuur;
- Onderhouden van koppeling van lokaal netwerk met internet;
- Melden van storingen en assistentie inroepen van interne specialisten bij terugkerende problemen;
- Adviseren bij aanschaf van hardware.

Technische expertise

Praktische kennis van installatie en onderhoud van informatica en randapparatuur.

SS1. Medewerker personeelszaken (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel

/

Missie (doel van de functie)

Bieden van organisatorische en administratieve ondersteuning aan personeelsdienst met als doel de personeels- en payroll te garanderen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Informeren van werknemers en vragen beantwoorden over arbeidsvoorwaardenbeleid;
- Registreren en verwerken van alle gegevens met betrekking tot prestaties en afwezigheden van het personeel, bijvoorbeeld Dimona-aangifte;
- Controleren van de loonverwerkingen door het sociaal secretariaat;
- Verzamelen en updaten van personeelsgegevens en inschrijven hiervan in HR in overeenstemming met de wettelijke vereisten;
- Genereren van rapporten/statistieken op vraag van de directie;



- Organiseren en werk plannen op zelfstandige basis in functie van de prioriteiten en vragen;
- Werken onder algemene supervisie.

Technische expertise

- Grondige kennis van één domein of basiskennis van meerdere HR-domeinen;
- Grondige kennis van interne werkprocedures en regels.

SS2. Administratief bediende A (m/v) klasse 2

Alternatieve functietitel

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van gelijkaardige operationele en administratieve taken met een repetitief karakter met als doel een administratie te ondersteunen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van meerdere gelijkaardige taken, bijvoorbeeld :
 - correct en tijdig invoeren van administratieve gegevens in databanken (zoals documenten), en ontvangen, nakijken en registreren van gegevens;
 - uitvoeren van routine archiveringstaken; documenten en dossiers klasseren en archiveren;
 - voorbereiden van eenvoudige documenten op basis van standaardformuleringen of combinaties van verschillende gegevensbronnen;
 - uitvoeren van algemeen secretariaatswerk zoals het voorbereiden en verzenden van de standaardcorrespondentie, documenten scannen, kopiëren en opstellen en interne documenten verdelen;
 - bieden van operationele ondersteuning aan de dienst;
 - Uitvoeren van duidelijk omliggende en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen;
- Werken onder nauwe supervisie en met beperkte zelfstandigheid om doelstellingen te bereiken.

Kennisvereisten

Beperkte ervaring op het gebied van de betrokken activiteit(en).

SS3. Administratief bediende B (m/v) klasse 3

Alternatieve functietitel

Administratief dossierbeheerder productie/schade.

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van diverse operationele en administratieve taken met een repetitief karakter.



Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van operationele en administratieve taken die verbonden zijn aan het beheer van productie- en/of schadedossiers teneinde de opvolging en een goed beheer van de diensten te verzekeren;
- Beantwoorden van vragen van cliënten en verzekeringsmaatschappijen in functie van de samenstelling van het administratieve dossier;
- Afhandelen van de gewone correspondentie, mailen of faxen van documenten;
- Bijhouden van een agenda van de kantoordirecteur, maken van afspraken, treffen van de nodige schikkingen op basis van ontvangen instructies;
- Archiveren : klasseren van correspondentie en documenten;
- Werken volgens gestandaardiseerde methoden en procedures;
- Onderhouden van contacten met collega's en interne klanten;
- Werken onder algemene supervisie.

Technische expertise

- Grondige kennis van interne werkprocedures en regels;
- Basiskennis van verzekeringsproducten.

SS4. Medewerker archief/klassement (m/v) klasse 1

Alternatieve functietitel

/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van repetitieve taken met betrekking tot documentenverwerking, gegevensbewaring en klassement, met het oog op een optimale werking van de dienst(verlening).

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Uitvoeren van een beperkt aantal gelijkaardige taken, bijvoorbeeld :

- sorteren van materiaal/documenten;
- verdelen van materiaal/documenten (bijvoorbeeld postverdeling intern/extern) en scanning van bestaande documenten;
- coderen van materiaal/documenten/informatie;
- registeren van eenvoudige gegevens (adres, rekeningnummer,...);
- klasseren van materiaal/courante documenten in een vooraf bepaalde volgorde;
- uitvoeren van eenvoudig archiefwerk;
- uitvoeren van eenvoudig bureauwerk met betrekking tot het updaten van archieven;
- uitvoeren van duidelijk omlijnde en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen;
- werken onder zeer nauwe supervisie en controle.

Kennisvereisten

- Basiskennis van de procedures betreffende de eigen taken;
- Praktische kennis van de gebruikte toepassingen en van computertoepassingen.



SS5. Directieassistent (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel
/

Missie (doel van de functie)

Ondersteunen van de directie vanuit administratief en organisatorisch oogpunt.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van een geheel van administratieve en secretariaats taken (zoals de verzameling van documenten en informatie, PowerPointpresentaties, logistieke organisatie, bijhouden van notulen van interne vergaderingen, vertrouwelijke taken uitvoeren);
- Beheren van de agenda van de hiërarchische verantwoordelijke;
- Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon;
- Zorgen voor de correspondentie, op basis van summier instructies;
- Voorbereiden van de update van periodieke rapporten. Centraliseren en verwerken van de vereiste gegevens (verschillende bronnen). Ontwerpen van de documenten;
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen;
- Zelfstandig uitvoeren van taken volgens algemene richtlijnen;
- Werken volgens vastgelegde regels en best practices. Oordeelkundig kiezen tussen verschillende opties.

Technische expertise

- Goede operationele kennis van de lokale werkomgeving (processen, structuren, producten,...);
- Kennis van de sector.

SS6. Afdelingsassistent (m/v) klasse 3

Alternatieve functietitel
/

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van secretariaatswerkzaamheden ter ondersteuning van een afdeling.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Ontvangen en ordenen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling;
- Opmaken van de correspondentie van de afdeling;
- Bijhouden van de agenda van de leidinggevende en medewerkers;
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen;
- Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken;
- Reserveren van de lokalen en andere benodigdheden in voorbereiding van een geplande vergadering, printen van de documentatie voor de deelnemers en deze ter beschikking stellen gedurende de vergadering;
- Archiveren : klasseren van correspondentie en documenten van meerdere(n) en/of van een afdeling;



- Werken volgens gestandaardiseerde methoden en procedures;
- Werken onder algemene supervisie.

Technische expertise

Praktische kennis van de lokale werkomgeving.

SS7. Telefonist/Receptionist (m/v) klasse 2

Andere functietitel

Onthaalmedewerker.

Missie (doel van de functie)

Instaan voor een correct en efficiënt onthaal van interne en externe klanten en fungeren als eerste aanspreekpunt van de organisatie of kantoor met het oog op een correct en klantvriendelijk onthaal.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Instaan voor de ontvangst van bezoekers, klanten;
- Identificeren en registreren van de bezoekers;
- Doorverwijzen of doorverbinden van personen naar de juiste contactpersoon;
- Bijhouden van relevante gegevens aangaande onthaal (bijvoorbeeld inkomende telefoons, gegevens van bezoekers,...);
- Nauwkeurig uitvoeren van routinetaken;
- Omgaan met onvoorziene omstandigheden en moeilijke bezoekers;
- Uitvoeren van eenvoudige administratieve en logistieke taken;
- Werken onder nauwe supervisie.

Technische expertise

Praktische kennis van de kwaliteitstandaarden.

SS8. Medewerker legal (m/v) klasse 5

Andere functietitels

Verantwoordelijke juridische aangelegenheden, juridisch adviseur.

Missie (doel van de functie)

- Verlenen van adviezen betreffende juridische ontwikkelingen op vraag van directie;
- Ondersteunen van interne diensten op juridisch vlak.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van advies en rapporten gevraagd door directie;
- Waken over afsluiting van betwiste zaken;
- Onderhouden van contacten met externe consultants (advocaat, experts,...);
- Bijdragen aan oplossing van juridisch probleem waarmee interne diensten worden geconfronteerd;
- Opvolgen van betwiste zaken.



Technische expertise
Grondige kennis van het recht.

TECH1. Schadebeheerder (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel
Administratief beheerder schadedossiers.

Missie (doel van de functie)

Behandelen en beheren van alle binnenkomende schadegevallen volgens de interne procedures eigen aan de organisatie teneinde de klant te vergoeden via de verzekeraar, met oog voor de kwaliteit, de dienst en de termijnen.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Analyseren van de schadeverklaring en nakijken van de toepassing van de voorwaarden van de verzekeringspolis;
- Identificeren van de mogelijke problemen en zoeken naar oplossingen in samenwerking met de verantwoordelijke;
- Communiceren en uitwisselen van informatie met de verzekeraars, de advocaten en de experts, in samenwerking met de verantwoordelijke;
- Opstellen van de bezoekenrapporten;
- Behandelen en beheren van de dagelijkse en administratieve opvolging van de schadedossiers;
- Verzekeren van de betalingsopvolging;
- Verzekeren van de klantcontacten voor het beheer van het schadedossier;
- Opmaken en controleren van de schadestatistieken;
- Organiseren van het eigen werk en vastleggen van prioriteiten.

Technische expertise

- Grondige kennis van het beroepsdomein van de verzekeringen;
- Grondige kennis van de interne werkprocedures.

TECH2. Productiebeheerder (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel
Administratief beheerder productie.

Missie (doel van de functie)

Beheren van de verzekeringspolissen en zoeken naar de beste verzekeringsoplossing in functie van de behoeften en de verwachtingen van de klant, met in acht name van de interne procedures.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Analyseren van de klantbehoeften in samenwerking met de verantwoordelijke;



- Opstellen en uitschrijven van de offertes, conform het verzekeringsbeleid;
- Identificeren van de beste offertes bij de geselecteerde verzekeraars en ze aan de klant voorleggen;
- Zorgen voor het plaatsen van de verzekeringsdekking bij de verzekeringsmaatschappij;
- Beheren en opvolgen van de dossiers;
- Controleren en factureren van de premieregularisaties;
- Contact nemen met de klanten en andere interne (externe) diensten ten bate van de dossierbehandeling;
- Organiseren van het eigen werk en vastleggen van prioriteiten.

Technische expertise

- Grondige kennis van het beroepsdomein van de verzekeringen;
- Grondige kennis van de interne werkprocedures.

TECH3. Risk consultant (m/v) klasse 6

Andere functietitels

Adviseur risk management.

Missie (doel van de functie)

Technisch advies verstrekken aan de klanten. Identificeren, evalueren en preventie met betrekking tot de risico's.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van studies en rapporten inherent aan de risico's;
- Aanbevelingen formuleren;
- Optimaliseren van de transfer van risico's (ART, Alternative Risk Transfer);
- Ontwerpen van oplossingen op basis van klantenbehoefte en geïdentificeerd risico;
- Berekenen van premies op maat.

Technische expertise

- Diepgaande kennis van technieken met modellering en kwantificering van de risico's;
- Technisch inzicht in de sector van de verzekeringsindustrie.

PC 307	Functie inventarislijst	07/2016
		Klasse
A1	Onderhoudsmedewerker	1
SS4	Medewerker archief/klassement	1
ICT3	Operator	2
SS2	Administratief bediende A	2
SS7	Telefonist/Receptionist	2
FIN1	Medewerker operationele boekhouding	3
FIN2	Medewerker algemene boekhouding	3
ICT2	Medewerker helpdesk	3
SS3	Administratief bediende B	3



SS6	Afdelingsassistent	3
FIN3	Boekhouder	4
ICT1	Technisch analist	4
SS1	Medewerker personeelszaken	4
SS5	Directieassistent	4
TECH 1	Schadebeheerder	4
TECH 2	Productiebeheerder	4
A2	Diensthooft	5
COM1	Accountmanager	5
SS8	Medewerker legal	5
A3	Regioverantwoordelijke	6
FIN4	Compliance officer	6
TECH 3	Risk consultant	6
A4	Regioverantwoordelijke meerdere kantoren	7

Niet analytische classificatie PC 307 : Criteria functieniveaumatrix

Autonomie = vrijheid van handelen

Hoe regelmatig worden de resultaten van de functie gecontroleerd door de leidinggevende?

Welke regels of procedures gelden er?

Complexiteit = vrijheid van denken en moeilijkheidsgraadvereiste

In welke mate wordt beroep gedaan op zelfstandige inbreng van betrokkene, op zijn oordeelkundigheid en welke graad van initiatiefname wordt verwacht? Functievereisten inzake het verwerken van informatie en hoe vrij is men in het uitdenken van oplossingen.

Met welke problemen en uitdagingen wordt men geconfronteerd en hoe worden deze aangepakt?

Kennis

Omvat 2 subaspecten :

Welk opleidingsniveau of gelijkwaardige ervaring vereist de functie (= basiskennis waarvan diploma enkel richtinggevend kan zijn)?

Hoe snel kan men zich inwerken in de functie en in welke mate is ervaring en assimilatievermogen vereist (= inwerktijd)?

Verantwoordelijkheid



Wat is het afbreukrisico van de functie, met andere woorden welk is de impact van fouten op het geheel van de organisatie (= negatieve impact)? Welk is de bijdrage tot de organisatiedoelstellingen (= positieve impact)?

Communicatie

Functievereisten inzake interpersoonlijke relaties. Wat is de aard van de contacten en welke graad van communicatievermogen is vereist?

Leidinggeven

Functievereisten voor het managen en leiden van medewerkers binnen een hiërarchische/functionele/operatieve context rekening houdende met het aantal medewerkers en de aard van de activiteiten van de medewerkers.

Bijlage 2 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 20 december 2016, gesloten in het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen, betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden

Functieniveaumatrix voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

	Klasse 1	Klasse 2
Voorbeeld-functies	<ul style="list-style-type: none">- A1 Onderhoudsmedewerker.- SS4 Medewerker archief/klassement.	<ul style="list-style-type: none">- ICT3 Operator.- SS7 Telefonist/receptionist.- SS2 Administratief bediende A.
Kennis	<ul style="list-style-type: none">- Bezit praktische basiskennis.- Geen specifieke vakopleiding vereist. Opleiding in de reële bedrijfssituatie volstaat.	<ul style="list-style-type: none">- Bezit enige geschoolde kennis.- Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinige vrijheid inzake de wijze van uitvoering.- De werkzaamheden worden gecontroleerd.	<ul style="list-style-type: none">- Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen strikte procedures.- Werkt volledig volgens mondelinge instructies/procedure en controle op basis van tussenresultaten.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none">- Behandelt concrete, steeds terugkerende problemen.- Routinematige probleembehandeling : lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.	<ul style="list-style-type: none">- Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket.- Vergelijkende probleembehandeling : lost



		problemen op aan de hand van voorschriften en maakt keuzes uit gekende oplossingsaanpak .
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none">- Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de interne werkprocessen van anderen.- De bijdrage van de functie is van werkverlichtende aard voor de interne werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">- Fouten zijn niet onmiddellijk waarneembaar en kunnen leiden tot tijdverlies, geldverlies of imagooverlies.- De bijdrage van de functie is operationeel.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">- Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig.- Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen.	<ul style="list-style-type: none">- Heeft mondelinge en routinematige schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.- Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.
Leiding geven	<ul style="list-style-type: none">- Niet van toepassing.	<ul style="list-style-type: none">- Niet van toepassing.
	Klasse 3	Klasse 4
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none">- FIN1 Medewerker algemene boekhouding.- FIN2 Medewerker operationele boekhouding.- ICT2 Medewerker helpdesk.- SS3 Administratief bediende B.- SS6 Afdelingsassistent.	<ul style="list-style-type: none">- ICT1 Technisch analist.- FIN3 Boekhouder.- SS1 Medewerker personeelszaken.- SS5 Directieassistent.- TECH1 Schadebeheerder.- TECH2 Productiebeheerder.
Kennis	<ul style="list-style-type: none">- Bezit theoretische en praktische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied.- Periodieke bijscholing is vereist.	<ul style="list-style-type: none">- Bezit theoretische en grondige praktische kennis van het eigen vakgebied.- Permanente bijkomende vorming is vereist.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt beslissingen binnen een duidelijk kader.- Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het eindresultaat.	<ul style="list-style-type: none">- Doelstellingen zijn mede voorbereid. Neemt beslissingen binnen een ruimer kader.- Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none">- Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en	<ul style="list-style-type: none">- Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen



	<p>vragen binnen een afgelijnde opdracht.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pragmatische probleembehandeling : behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied op grond van door ervaring verkregen inzichten. 	<p>een gedefinieerde doelstelling.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afwegende probleem-behandeling : behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen. 	
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> - Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagooverlies. - De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de (interne en externe) klantentevredenheid dankzij het op kwalitatieve wijze afhandelen van opdrachten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies. - De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte termijn een positief effect hebben. 	
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. - Informeert en overlegt inzake de stand van zaken en eventuele concrete zaken. 	<ul style="list-style-type: none"> - Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. - Informeert en overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies. 	
Leiding geven	- Niet van toepassing.	- Niet van toepassing.	
	Klasse 5	Klasse 6	Klasse 7
Voorbeeld-functies	<ul style="list-style-type: none"> - A2 Diensthoofd. - COM1 Accountmanager. - SS8 Medewerker legal. 	<ul style="list-style-type: none"> - A3 Regioverantwoordelijke. - FIN4 Compliance officer. - TECH3 Risk consultant. 	<ul style="list-style-type: none"> - A4 Regioverantwoordelijke meerdere kantoren.
Klasse en typering klasse	Klasse 5 : Functies die verantwoordelijke zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd	Klasse 6 : Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een	Klasse 7 : Functies verantwoordelijk voor het aansturen van een werkproces. Ze ondersteunen de realisatie van de strategie van het eigen werkproces of



	<p>proces onder toezicht van diensthoofd. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring : 8 jaar.</p>	<p>professioneel, gespecialiseerd proces. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring : 8 jaar.</p>	<p>afdeling. Formuleren verbeteringsvoorstellen, ontwerpen en beslissen over innoverende oplossingen op maat van het eigen werkproces of afdeling.</p> <p>Vereiste ervaring : 11 jaar.</p>
Kennis	<ul style="list-style-type: none">- Bezit theoretische kennis en professionele praktische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied. Kennis hebben van andere vakgebieden.- Permanente bijscholing en zelfstudie, ook in de aanverwante domeinen.		
Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Doelstellingen zijn mede gesteld. Stelt eigen prioriteiten en deze van anderen.- Wordt beoordeeld op grond van de samen bepaalde doelstellingen.		
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none">- Behandelt vragen/problemen in het kader van meerdere gelijkaardige doelstellingen.- Afwegende probleembehandeling : behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties in verschillende domeinen en het ontwikkelen van oplossingen.		
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none">- Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagooverlies.- De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte en middellange termijn een positief effect hebben.		
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">- Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen met bijzondere aandacht voor de technische en interpersoonlijke aspecten.- Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.		
Leiding geven	<ul style="list-style-type: none">- Kan van toepassing zijn.		