3410000 Paritair Comité voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 (23.740), gewijzigd door de CAO van 28 september 2009 (94.722) 2
Loon- en arbeidsvoorwaarden 2
Collectieve arbeidsovereenkomst van 28 september 2009 (94.721), gewijzigd door de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 februari 2010 (99.275) 176
Vaststelling van de sectorale minimumloonschalen op basis van de beroepservaring 176
Collectieve arbeidsovereenkomst van 1 april 2015 (126.638) 178
Continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218 178
Collectieve arbeidsovereenkomst van 9 juli 2015 (129.680) 181
Algemene Classificatie en verloningsbeleid 181

Collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 (23.740), gewijzigd door de CAO van 28 september 2009 (94.722)

Loon- en arbeidsvoorwaarden

HOOFDSTUK I. *Toepassingsgebied*

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en bedienden van de ondernemingen welke tot de bevoegdheid behoren van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden.

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

HOOFDSTUK II. *Beroepsindeling*

Art. 2.

De functies van de bedienden worden in vier klassen ingedeeld welke door de hierna vermelde algemene maatstaven worden bepaald :

Klasse A
Uitvoerend : functies gekenmerkt door het verrichten van een beperkt aantal zich herhalende eenvoudige taken.

Klasse B
Ondersteunend : welke een bijdrage levert tot de realisatie van een grotere opdracht.

Klasse C
Beherend : functies gekenmerkt door het realiseren van een afgerond geheel van taken die samen één opdracht vormen.

Klasse D
Adviserend : functies gekenmerkt door het bewaken en ontwikkelen van één bedrijfsproces in het kader van een bepaalde doelstelling.

De niveau-onderscheidende criteria per klasse evenals de lijst van voorbeeldfuncties per klasse zijn bovendien opgenomen in bijlage aan deze collectieve arbeidsovereenkomst. Deze bijlage maakt integraal deel uit van de collectieve arbeidsovereenkomst

De specifieke inhoud van de voorbeeldfuncties opgenomen in de lijst van functies per klasse, opgenomen in bijlage van deze collectieve arbeidsovereenkomst, zullen ter kennis van de werkgevers en de werknemersvertegenwoordigers worden gesteld via het sociaal fonds.

Art. 3. Algemene opmerkingen

§ 1. Deze indeling van de bediendenfuncties in klassen heeft tot doel, de ondernemingen een richtlijn mee te geven om de toepassing te vergemakkelijken van de in deze collectieve arbeidsovereenkomst bepaalde beloningsminima.

Daarom steunt deze functieclassificatie op niveau-onderscheidende criteria, zoals complexiteit, probleemoplossing, impact van fouten, bijdrage, autonomie, werkindeling, toezicht, kennis, opleiding, informatieoverdracht, contacten en kennis van vreemde talen.

§ 2. De werkgever draagt de verantwoordelijkheid voor de indeling in klassen van de functies op basis van de reële functie-inhoud in de onderneming.

§ 3. De functies die in elke klasse zijn aangegeven gelden uitsluitend als voorbeeld. De benaming van de functie geldt slechts als indicatie voor de inhoud ervan.

§ 4. Inschaling van de concrete functies
Elke functie dient beoordeeld te worden op basis van de concrete functie-inhoud in de onderneming in vergelijking met de niveau-onderscheidende criteria en de functie-inhoud van de voorbeeldfunctie.

Bij de vergelijking van de functie-inhoud zijn verschillende hypothesen mogelijk :

a) De functie in de onderneming stemt volledig overeen met de functie-inhoud en de niveau-onderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie : indeling in de sectoraal voorziene klasse.
b) De functie in de onderneming wijkt minimaal af van de functie-inhoud en de niveauonderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie :
-
Indeling in de sectoraal voorziene klasse. Het gaat hier om volgende gevallen :

- de uitoefening van de functie in de onderneming omvat minder of meer activiteiten zonder dat daardoor de algemene doelstelling van de functie, zoals beschreven in de voorbeeldfunctie, wordt aangetast;
- de afwijkingen bij één of meerdere beoordelingscriteria (kennis, verantwoordelijkheid, leidinggeven enz.) zijn op zichzelf niet niveaubepalend voor de functie.

c) De functie in de onderneming wijkt in ernstige mate af van de functie-inhoud en de niveau-onderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie :
Het gaat hier om de situatie waarbij de essentie van de functie wordt aangetast en de doelstelling, opgenomen in de voorbeeldfunctie, stemt niet met de concrete ondernemingsfunctie overeen.

In dit geval moet de werkgever ofwel :

A. de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming vergelijken respectievelijk met een andere referentiefunctie in dezelfde klasse, van een lagere klasse en van een hogere klasse. Indien overeenstemming wordt gevonden met een andere

voorbeeldfunctie, dan geldt het resultaat van deze vergelijking als inschaling voor de afwijkende functie.
B. de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming vergelijken met alle niveau-onderscheidende criteria. Is de overeenkomst met deze criteria voor het grootste deel gerealiseerd ter attentie van een bepaalde voorbeeldfunctie, dan geldt deze laatste als referentiepunt.

d) De functie in de onderneming werd niet opgenomen in de sectorale functieclassificatie :

In dit geval moet de werkgever ofwel :

A. in de bestaande sectorale functiebeschrijvingen een functie zoeken waarvan de intrinsieke waarde overeenstemt met de niet-opgenomen functie. Bestaat een dergelijke functie dan wordt de nieuwe functie in dezelfde klasse ondergebracht.
B. zich uitsluitend verlaten op de niveau-onderscheidende criteria.

§ 5. Wanneer een gebaremiseerde bediende de bekwaamheid bezit om een hogere functie uit te oefenen, houdt dit niet in dat hij in de overeenstemmende weddecategorie wordt geplaatst. Dit kan enkel gebeuren indien de betreffende functie effectief ook wordt uitgeoefend.

§ 6. Wanneer een gebaremiseerde bediende gelijktijdig en bestendig meerdere functies van diverse klassen vervult dient hiermee rekening te worden gehouden bij de vaststelling van zijn loon.

§ 7. De verwezenlijking van deze classificatie mag geen aanleiding geven tot een herziening van de classificaties die op ondernemingsvlak zijn overeengekomen en opgesteld volgens andere normen.

§ 8. De werkgever is ertoe gehouden elke gebaremiseerde bediende schriftelijk mee te delen in welke klasse zijn functie werd ondergebracht.

§ 9. In geval de functie van een bediende, in dienst op het ogenblik van de overgang naar de nieuwe functieclassificatie, in een lagere klasse zou vallen, behoudt deze bediende zijn bestaande loon en de voorziene baremastappen van de vroegere loonklasse.

§ 10. De toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst in de onderneming maakt het voorwerp uit van een informatie en overleg met de syndicale delegatie. Bij ontstentenis, met de werknemers zelf.

De gebruikelijke overlegkanalen en -procedures zijn van toepassing.

§ 11. Een paritair toezichtscomité "Functieclassificatie" wordt opgericht voor een periode van twee jaar vanaf de inwerkingtreding van deze collectieve arbeidsovereenkomst. Dit comité kan kennis nemen van betwistingen aangaande de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Deze periode kan eventueel worden verlengd indien beide partijen dit na evaluatie noodzakelijk achten
(Het hoofdstuk II / art. 2 en 3 werd/werden gewijzigd door art. 2 en 3 van de collectieve arbeidsovereenkomst van.28 september 2009, (94.722), vanaf 1 januari 2010).

HOOFDSTUK V - *BIJZONDERE BEPALINGEN*

c. Werkkledij

Art. 9. - Het technisch werkplaatspersoneel en het technisch laboratoriumpersoneel, tewerkgesteld onder dezelfde arbeidsvoorwaarden als de werklieden aan wie werkkleding wordt verstrekt, ontvangt eveneens een dergelijke kleding.

HOOFDSTUK XI - DUUR VAN DE OVEREENKOMST

Art. 33. - Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 1989.
Met uitzondering van artikel 30, wordt zij gesloten voor een onbepaalde duur en kan door één der partijen opgezegd worden, mits een opzegging van 3 maanden, gericht bij aangetekende brief aan de Voorzitter van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de Bedienden en aan de ondertekenende organisaties.
Artikel 30 wordt gesloten voor een bepaalde duur ingaand op 1 januari 1989 en eindigend op 31 december 1991.

Bijlage 1 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 28 september 2009, gesloten in het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden, tot wijziging van hoofdstuk II – Beroepsindeling – van de collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 betreffende de arbeids- en beloningsvoorwaarden

ANPCB PC 218	Klasse A	Klasse B	Klasse C	Klasse D
Klassegrenzen	0 – 89,5 ORBA-punten	90,0 – 119,5 ORBA-punten	120,0 – 149,5 ORBA-punten	150,0 – 179,5 ORBA-punten
Voorbeeldfuncties	Aanvuller Administratief medewerker redactie Chauffeur bestelwagen Facturencontroleur Huisbewaarder Kassamedewerker Medewerker verzending/post Typist/ gegevensinbrenger	Administratief medewerker Administratief medewerker aankoop Bediende economaat Bediende gegevensverwerking Hulplaborant Kassier Kwaliteitsassistent Medewerker logistiek Merchandiser Telefonist/receptionist Technicus buitendienst Tele-operator (call center)	Baliemedewerker verkoop Bediende boekhouding Bediende debiteuren-crediteurenadministratie Bediende expeditie Bediende personeelsadministratie Commercieel administratief medewerker binnendienst Dispatcher Documentalist Helpdesk operator Kwaliteitscontroleur Laborant Magazijnchef Medewerker dienst na verkoop Medewerker lay-out Meet-en regeltechnicus Magazijnier Operator ICT PC technicus Reisbegeleider Reisconsulent Search assistant Secretariaatsmedewerker Technisch bediende werkplaats Tele-adviseur Verantwoordelijke gebouwen	Aankoper Analist labo Assistent personeelszaken Bediende planning en voorbereiding (bouw) Boekhouder Calculator Communicatiemedewerker Consultant werving en selectie (selectiebureau) Databasebeheerder Diensthoofd Kostprijsanalist Marketing analist Medewerker directiesecretariaat Meestergast Ontwerptekenaar Preventieadviseur Programmeur Redacteur Systeembeheerder Team leader (call center) Technisch-commercieel medewerker Vertaler Vertegenwoordiger Webmaster

Generieke typering	Functies gekenmerkt door het verrichten van een beperkt aantal zich herhalende eenvoudige taken. *Uitvoerend*	Functies gekenmerkt door het vervullen van duidelijk omlijnd takenpakket welke een bijdrage levert tot de realisatie van een grotere opdracht. *Ondersteunend*	Functies gekenmerkt door het realiseren van een afgerond geheel van taken die samen één opdracht vormen. *Beherend*	Functies gekenmerkt door het bewaken en ontwikkelen van één bedrijfsproces in het kader van een bepaalde doelstelling. *Adviserend*
Niveau-onderscheidende criteria:				
Complexiteit	a. Behandelt concrete, steeds terugkerende routineproblemen en.	a. Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket.	a. Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht.	a. Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een ruim gestelde doelstelling.
Probleemoplossing	b. Routinematige probleembehandeling: lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.	b. Vergelijkende probleembehandeling: lost problemen op a.d.h.v. uitvoerende voorschriften en maakt keuzes uit gekende reeds gehanteerde oplossingsaanpak	b. Interpolerende probleembehandeling: behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied en op grond van door ervaring verkregen inzichten.	b Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen d.m.v. het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen (binnen gestelde normen) van oplossingen

Impact van fouten	c. Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de werkprocessen van anderen (intern).	c. Fouten worden niet onmiddellijk bemerkt en kunnen leiden tot beperkt tijdsverlies, geldverlies of imagoverlies (extern).	c. Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijds-, geld- en/of imagoverlies.	c. Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagoverlies.
Bijdrage	d. De bijdrage zit hem in het werkverlichtend karakter van de functie t.b.v. andere werknemers.	d. De bijdrage van de functie is te situeren in het voorbereiden van werkzaamheden en het partieel realiseren van een resultaatsgebied.	d. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de interne en (beperkt) externe klanttevredenheid dank zij het op kwalitatieve en creatieve wijze afhandelen van opdrachten.	d. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op langere termijn een positief effect hebben.
Autonomie	e. Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinig vrijheid inzake de wijze van uitvoering.	e. Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen duidelijke normen.	e. Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt op creatieve wijze beslissingen binnen een duidelijk kader.	e. Doelstellingen zijn mede voorbereid en vastgesteld. Neemt innoverende beslissingen binnen een ruim kader (budget).
Werkindeling	f. Voert de taken uit overeenkomstig de opgedragen werkprocedure.	f. Voert opdrachten uit in de aangegeven volgorde. Kan per opdracht de taakvolgorde bepalen. Bepaalt zelf de volgorde van de uitvoering van de taken binnen de opgegeven tijdslimiet.	f. Bepaalt mede de werkprioriteiten in overleg met de chef.	f. Bepaalt, in functie van de opgedragen doelstelling, naast de eigen werkprioriteiten ook deze van andere werknemers.
Toezicht	g. De werkzaamheden worden door een chef gecontroleerd en beoordeeld op basis van vooraf gedefinieerde taakelementen.	g. Controle van de eigen werkzaamheden is ingebouwd in de werkprocedures. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van tussenresultaten.	g. Controle van de eigen werkzaamheden is ingebouwd in de werkprocedures. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het eindresultaat van de opdracht	g. Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.

Kennis Opleiding	h. Bezit praktische basiskennis m.b.t. een beperkt aantal de toe te passen procedures en technieken. *Ervaringskennis.*	h. Bezit praktische kennis m.b.t. de diverse toe te passen procedures en technieken. *Geschoolde en ervaringskennis.*	h. Bezit praktische en theoretische kennis m.b.t. het eigen vakgebied. Moet inzicht hebben inzake de raakvlakken met andere disciplines. *Vaktechnische kennis.*	h. Bezit grondige praktische en theoretische kennis van het eigen vakgebied en van de aanverwante vakgebieden. *Specialistische of multidisciplinaire professionele kennis.*
	i. Er is geen specifieke vakopleiding vereist. Opleiding in de reële bedrijfssituatie volstaat.	i. Een specifieke beroepsscholing is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.	i. Een specifieke technische opleiding is vereist. Periodieke bijscholing in de veranderende wetgevingen en/of technologieën is noodzakelijk.	i. Gespecialiseerde disciplinaire voortgezette hogere opleiding. Constante bijkomende vorming en zelfstudie is noodzakelijk
Informatieoverdracht Contacten	j. Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen aan collegae en chef.	j. Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.	j. Informeert en overlegt met betrokkenen en belanghebbenden inzake stand van zaken en eventuele (concrete) problemen. Tracht via luisteren en informatieverstrekking tot een gezamenlijke zienswijze te komen.	j. Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies. Moet ingewikkelde en vaak abstracte materie verklaren.
Vreemde talen	k. Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig.	k. Heeft mondelinge en (routinematig) schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.	k. Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.	k. Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.
	l. Communiceert (mondeling) in de eigen taal. Hanteert in een vreemde taal standaardzinnen.	l. Communiceert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal. Communiceert in een vreemde taal m.b.v. standaardzinnen	l. Communiceert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal en een vreemde taal.	l. Communiceert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal en in één of meerdere talen.

Bijlage 2 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 28 september 2009, gesloten in het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden, tot wijziging van hoofdstuk II – Beroepsindeling – van de collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 betreffende de arbeids- en beloningsvoorwaarden

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Administratief medewerker aankoop (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Aankoop</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 01.01.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd aankoop.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Opmaken van bestellingen en bijhouden van klassement en informatie teneinde de werkzaamheden van de aankoopdienst administratief te ondersteunen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Opvragen en bijhouden van informatie over leveranciers en aan te kopen goederen of diensten.
▪ Plaatsen en opvolgen van bestellingen op basis van goedgekeurde specificaties en offertes.
▪ Verzorgen van de administratieve afhandeling van de geplaatste en uitgevoerde orders.
▪ Uitvoeren van aantal algemene administratieve taken ter ondersteuning van de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Opvragen van informatie aan leveranciers. Bespreken van bijzonderheden met de aankoper. Uitwisselen van informatie met verschillende interne afdelingen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
<tr><td>diepgaand</td><td></td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>professioneel</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Zorgvuldig opmaken van bestelorders.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 01.01.01

. Kerntaken

- Opvragen en bijhouden van informatie over leveranciers en aan te kopen goederen of diensten zodat steeds de juiste, actuele informatie beschikbaar is voor het plaatsten van bestellingen. Hiertoe o.m.:
  . controleren en vervolledigen van gegevens i.v.m. goederen en diensten die regelmatig worden aangekocht in een manueel of geautomatiseerd artikelenbestand;
  . opzoeken van mogelijke leveranciers en opvragen van documentatie bij bestellingen bij éénmalige aankopen;
  . opvragen op regelmatige basis van fluctuerende prijzen van grondstoffen.

- Plaatsen en opvolgen van bestellingen op basis van goedgekeurde specificaties en offertes zodat deze goederen of diensten tijdig en volgens de verlangde specificaties geleverd worden. E.e.a. houdt in:
  . bespreken van de specificaties met de betrokken afdelingen;
  . aanvragen van offertes en opstellen van vergelijkingen tussen de verschillende offertes;
  . voorleggen ter goedkeuring aan de aankoper van bestelling en offerte;
  . opmaken van bestelbon volgens de formele regels van de onderneming met vermelding cq. aanvulling van specifieke betalings- en leveringsvoorwaarden in samenspraak met de aankoper;
  . bewaken van de uitvoering en de vooruitgang van de uitvoering van de bestelling;
  . controleren van de juistheid van de geleverde goederen in samenwerking met interne opdrachtgever en op basis van de opgemaakte bestelbons;
  . regelen van retour zendingen van defecte en niet conforme goederen.

- Verzorgen van de administratieve afhandeling van de geplaatste en uitgevoerde orders zodat alle uitgevoerde orders op een juiste boekhoudkundige manier kunnen verwerkt worden. Hiertoe o.m.:
  . controleren van de boekingsposten van de geplaatste orders;
  . goedkeuren van facturen op basis van vergelijkingen van bestelbonnen, leveringsbonnen en facturen;
  . vragen van rechtzettingen van verkeerde facturatie, controleren van creditnota's;
  . signaleren van blijvende problemen met leveringen en facturatie aan de leidinggevende.

- Uitvoeren van aantal algemene administratieve taken ter ondersteuning van de afdeling zoals o.a.:
  . beantwoorden van telefoons voor de afdeling aankoop en doorverbinden na ruggespraak;
  . behandelen van afdelingspost en faxen;
  . instaan voor het centraal klassement van de afdeling o.a. contracten, documentatie leveranciers, bestelbons, leveringsbons enz.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA –FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Aankoper (m/v)</td><td>Functiereeks : Aankoop</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 01.02.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd Aankoop.
Onder : 2 administratieve medewerkers dienst aankoop.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Aankopen van algemene of courante goederen voor de onderneming, zodat tijdig de benodigde kwalitatief en kwantitatief verantwoorde producten aanwezig zijn.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Actueel houden van de informaticasystemen, procedures en klantenbestanden.
▪ Volgen van de marktontwikkelingen en benaderen en beoordelen van leveranciers.
▪ Bestellen van goederen of aanvragen van offertes conform de raamovereenkomsten.
▪ Overeenstemming bereiken met de leveranciers en afsluiten van overeenkomsten volgens de procedures.
▪ Zorgen dat de benodigde goederen tijdig en aan de beste voorwaarden aanwezig zijn.
▪ Toezien op de naleving van de overeenkomsten door de leveranciers (leveringstermijnen, prijzen en kwaliteit).</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Geven van werkinstructies aan de administratieve medewerkers aankoop.
▪ Uitwisselen van informatie met betrekking tot aankopen, leveranciers, de markt, het aanbod, specificaties en/of pronostieken met de chef en de afdeling die de bestelling geplaatst heeft. Overleggen met (potentiële) leveranciers over de leveringsvoorwaarden en voeren van onderhandelingen, daarbij rekening houdend met de belangen van de onderneming. Bespreken van problemen en klachten met leveranciers en de desbetreffende personen in de onderneming. Opstellen van offertes, overeenkomsten en brieven. E.e.a. in het Nederlands en twee vreemde talen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftwar e</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professionee l</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
Oplettendheid en concentratie tijdens administratieve en controlewerkzaamheden.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 01.02.01

. Kerntaken

- Actueel houden van de informaticasystemen, procedures en klantenbestanden teneinde een actueel overzicht te hebben van de benodigde goederen. Dit houdt o.a. in:
  . beoordelen van informatie m.b.t. de benodigde goederen op de korte en middellange termijn;
  . analyseren van de wijze en het moment waarop de bestellingen uitgevoerd dienen te worden in functie van de voorraadontwikkelingen;
  . informeren van de chef over vastgestelde onregelmatigheden.

- Volgen van de marktontwikkelingen en benaderen en beoordelen van leveranciers teneinde de leveranciers met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kiezen. Dit houdt o.a. in:
  . analyseren van de markt in eigen land en in het buitenland en opsporen van nieuwe producten en ontwikkelingen;
  . bepalen van de criteria waaraan de leveranciers moeten voldoen op basis van instructies van de chef;
  . contacteren van de gekozen leveranciers;
  . beoordelen van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de leveranciers;
  . selecteren van de meest geschikte leveranciers.

- Bestellen van goederen of aanvragen van offertes conform de raamovereenkomsten teneinde tijdig te beschikken over de gevraagde goederen. Dit houdt o.a. in:
  . inventariseren (intern) van de behoeften;
  . bepalen van de optimale bestelhoeveelheden en het ideale moment om de bestelling te plaatsen;
  . selecteren van de offertes conform de strategie;
  . opstellen van bestelbonnen;
  . tijdig informeren van interne partners in geval van laattijdige levering of andere wijzigingen;
  . onderhouden van regelmatig contact met de leveranciers;
  . tekenen van de bestelbonnen met toestemming van de chef.

- Overeenstemming bereiken met de leveranciers en afsluiten van overeenkomsten volgens de procedures, teneinde de procedures te respecteren en de best mogelijke voorwaarden te verkrijgen. Dit houdt o.a. in:
  . voeren van zakelijke onderhandelingen (voorwaarden, kortingen, …);
  . afsluiten van (kader)overeenkomsten met leveranciers (na overleg met de chef).

- Zorgen dat de benodigde goederen tijdig en aan de beste voorwaarden aanwezig zijn teneinde de aankopen te optimaliseren.

- Toezien op de naleving van de overeenkomsten door de leveranciers (leveringstermijnen, prijzen en kwaliteit), zodat tijdig geleverd wordt conform de gestelde procedures. Dit houdt

o.a. in: . aandachtig zijn voor opmerkingen/klachten van de aankoopadministratie; . zorgen dat de levertermijnen gerespecteerd worden en zo nodig klagen bij de leveranciers; . oplossen van problemen rond de levering; . onmiddellijk verwittigen van directe chef bij conflicten met de leverancier; overdragen van het desbetreffende dossier.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk (gedurende een deel van de dag).

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie:Bediende gegevensverwerking (m/v)</td><td>Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 02.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd administratie.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verzamelen, controleren en verwerken van relevante gegevens (hoeveelheden, rendementen, verliezen, verkopen) zodat de gevraagde overzichten tijdig beschikbaar zijn.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Registreren van diverse relevante gegevens.
▪ Uitvoeren van controles op de diverse gegevens.
▪ Uitvoeren van allerlei ad-hoc analyses i.v.m. cijfers.
▪ Voorbereiden en opmaken van rapporteringfiles.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Opvragen van documenten bij diverse interne medewerkers. Uitwisselen van informatie over relevante gegevens met bedrijfsmedewerkers. Rapporteren aan de leidinggevende en diverse interne belanghebbenden.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig controleren van gegevens. Aandachtig opstellen van rapporten.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 02.01.01
. Kerntaken
▪ Registreren van diverse relevante gegevens, om de benodigde informatie tijdig en correct aan te leveren. E.e.a. houdt in: . voorbereiden en opmaken van werkbestanden; . sorteren van formulieren en documenten; . opvragen en verzamelen van alle relevante gegevens nodig voor de verwerking; . ordenen en ingeven van cijfers en andere gegevens in geautomatiseerd systeem; . vergelijken van diverse gegevensbestanden en bevragen van onduidelijkheden. ▪ Uitvoeren van controles op de diverse gegevens, teneinde de juistheid van de informatie te garanderen. Hiertoe o.m.: . controleren en corrigeren van gegevenslijsten; . uitvoeren van dagelijkse controles op correctheid van ingevoerde gegevens. ▪ Uitvoeren van allerlei ad-hoc analyses i.v.m. cijfers ten behoeve van diverse interne medewerkers, teneinde een antwoord te formuleren op acute vragen over de te verwerken gegevens. ▪ Voorbereiden en opmaken van overzichten, om correcte informatie ter beschikking te stellen: . opmaken en afdrukken van diverse overzichten; . invullen van gegevens in berekeningsmodellen; . opstellen van ad-hoc overzichten en samenvattingen; . verdelen van periodieke rapporten aan de diverse belanghebbenden; . beantwoorden van vragen over de te verwerken gegevens aan interne medewerkers.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.

ANPCB - CP218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Medewerker directiesecretariaat (m/v)	**Functiereeks**	**:** Administratie
Functiecode	**:** 02.02.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Algemeen directeur of divisiedirecteur. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van secretariële, coördinerende en organiserende werkzaamheden ten behoeve van een directielid teneinde deze een optimale ondersteuning te bieden.
Verantwoordelijkheids-gebieden	▪ Ondersteunen van het directielid in het afhandelen van de dagelijkse activiteiten. ▪ Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon van het directielid. ▪ Verzorgen van de correspondentie, op basis van summiere instructies van het directielid. ▪ Voorbereiden en organiseren van vergaderingen. ▪ Zorg dragen voor het tijdsbeheer van het directielid.
Sociale interactie	▪ Toezien op de interne naleving van bepaalde normen/regelgeving en op de met de directie gemaakte afspraken. Inwinnen, verstrekken, bespreken, toelichten/motiveren van informatie zowel intern als extern en te woord staan van relaties en bezoekers. Samenstellen van rapporten en uitwerken van presentaties ter voorbereiding van vergaderingen op aanwijzingen van de directie. Verzorgen van de correspondentie en de verslagen van vergaderingen. Onderhouden van contacten met andere directieleden, directe medewerkers directie en externe relaties. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal (mondeling en schriftelijk).
Specifieke handelings-vereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. ▪ Aandacht hebben voor het tijdig nakomen van alle voor en door de directie gemaakte afspraken. Oplettend zijn bij gelijktijdig verrichten van verschillende opdrachten en taken. Omzichtig omspringen met vertrouwelijke gegevens.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand			
professioneel	x		

▪ **Verantwoordelijkheden** 02.02.01

. Kerntaken

- Ondersteunen van het directielid bij het afhandelen van de dagdagelijkse activiteiten zodat de voortgang gegarandeerd wordt ook bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van het directielid. Dit houdt o.m. in:
  . afhandelen van routinematige zaken en het directielid op de hoogte brengen van bijzonderheden;
. verzamelen, interpreteren en doorgronden van bedoelingen van de meest diverse vragen van bedrijfs- medewerkers en aandragen van oplossingen binnen de beleidskaders van de organisatie;
  . uitwisselen van informatie en voeren van besprekingen met externen;
  . synthetiseren van de gestelde vragen en problemen, overleggen over complexe vragen vooraleer een antwoord te formuleren;
  . opstellen van bedrijfsinterne nota's en deze ter ondertekening voorleggen;
  . ontvangen en te woord staan van bezoekers;
  . zorgen voor attenties, verzorgen van recepties.

- Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon van het directielid zodat hij/zij op de hoogte wordt gesteld van alle zaken die van belang zijn. Dit impliceert onder meer:
  . aannemen van binnenkomende telefoons in verschillende talen, openen en sorteren van binnenkomende post;
  . beoordelen van de aard en doel van de verzoeken en op basis hiervan beslissen over het al of niet doorgeven; zelf afhandelen of doorverwijzen naar andere functionaris.

- Verzorgen van de correspondentie van het directielid zodanig dat die tijdig, foutloos en met minimale interventie van het directielid wordt afgehandeld. Hetgeen in hoofdzaak inhoudt:
  . opzoeken van de gevraagde bedrijfsinterne informatie om op bepaalde verzoeken te kunnen antwoorden;
  . uitwerken van brieven op basis van korte mondelinge of schriftelijke instructies;
  . maken van ontwerpen van schriftelijke antwoorden en deze ter ondertekening voorleggen;
  . afhandelen van routine correspondentie.

- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden en een juiste verslaggeving plaats vindt, hetgeen onder andere inhoudt:
  . bestuderen en bespreken van agendapunten en vastleggen van de agenda, zorg dragen voor een tijdige verdeling van de agenda met de nodige documenten;
  . toelichten van bepaalde agendapunten op de vergadering;
  . opmaken van presentaties met behulp van een grafisch softwareprogramma;
  . notuleren van de vergadering, opmaken van verslagen;
  . controleren van de naleving van op de vergadering genomen besluiten.

- Zorg dragen voor het tijdsbeheer van het directielid zodat een efficiënte tijdsbesteding kan gerealiseerd worden. E.e.a. houdt in:
  . bijhouden van afsprakenagenda en taakplanning;

. maken van afspraken en plannen van vergaderingen met het oog op een doelmatige tijdsbesteding;
. de aandacht vestigen op conflicterende planning, dringende afspraken en naderende deadlines;
. organiseren van verplaatsingen, maken van hotel en restaurant reservaties.

- Beheren en opvolgen van specifieke dossiers gedelegeerd door het directielid en treffen van de vereiste coördinerende en corrigerende maatregelen met het oog op het tijdig en binnen budget afhandelen van de toegewezen dossiers. E.e.a. houdt in:
  . kennis nemen van het dossier en de beschikbare middelen (budgetten, manuren, ed);
  . bepalen van een plan van aanpak en dit voorleggen ter goedkeuring aan de leidinggevende;
  . concretiseren en realiseren van het plan van aanpak;
  . informeren van alle betrokkenen aangaande hun bijdrage tot realisatie;
  . opvolgen van de realisatie, de aandacht van betrokkenen vestigen op het respecteren van oplevertermijnen;
  . informeren van de leidinggevende m.b.t. de voortgang, bespreken van problemen;
  . opmaken van het eindrapport bij afsluiting van het dossier.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Secretariaatsmedewerker (m/v)</td><td>Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 02.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Afdelingshoofd.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Uitvoeren van secretariaatswerkzaamheden om een optimale ondersteuning te bieden aan de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ 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 leidinggevende en medewerkers.
▪ Voorbereiden en organiseren van vergaderingen
▪ Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Verzorgen van de correspondentie en de verslagen van vergaderingen. Telefonisch te woord staan van zowel interne als externe contacten, informatie geven en opvragen. Goede contacten onderhouden met medewerkers van de eigen afdeling, medewerkers van andere afdelingen en leidinggevenden voor het inwinnen en geven van informatie E.e.a. in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td colspan="3">x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig zijn voor taalkundige fouten in het uitwerken van ontwerpen van medewerkers. Attent zijn bij het behandelen van vertrouwelijke informatie.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 02.03.01

. Kerntaken

- Ontvangen en ordenen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling zodat een vlotte afhandeling verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in:
  . aannemen van binnenkomende telefoons;
  . openen en sorteren van binnenkomende post;
  . beantwoorden van routinevragen van interne medewerkers;
  . informeren van het afdelingshoofd van binnenkomende vragen, in functie van de belangrijkheid, met de daaraan gegeven reactie;
  . voorleggen van alle niet routine zaken en deze eventueel zelf afhandelen na overleg;
  . noteren van alle binnenkomende vragen in het bijzonder bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van de leidinggevende en hier beknopt verslag van uit brengen;
  . bewaken dat alle verzoeken tijdig worden beantwoord.

- Opmaken van de correspondentie van de afdeling, zodanig dat die tijdig en foutloos wordt afgehandeld, hetgeen in hoofdzaak inhoudt:
  . opzoeken van aanvullende informatie om op bepaalde verzoeken te kunnen antwoorden;
  . vormgeven en corrigeren van de door de leidinggevende opgestelde brieven en nota's met behulp van een tekstverwerkingsprogramma;
  . opstellen van brieven en nota's op basis van summiere informatie;
  . bewaken dat alle noodzakelijke correspondentie wordt afgehandeld en zonodig hierop aandacht vestigen.

- Bijhouden van de agenda van leidinggevende en medewerkers zodat men een goed inzicht heeft in de geplande afspraken. E.e.a. houdt onder meer in:
  . maken van afspraken volgens opdracht;
  . plannen van vergaderingen, na overleg, met derden in functie van de beschikbare tijd;
  . herinneren aan gemaakte afspraken;
  . verzamelen en klaar leggen van de nodige documenten in functie de gemaakte afspraken;
  . organiseren van verplaatsingen, maken van restaurant- en hotelreserveringen.

- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden, hiertoe ook:
  . verzamelen van de agendapunten en zorgen voor de tijdige verdeling van de agenda met de nodige documenten;
  . reserveren van de vergaderzalen;
  . notuleren van de vergadering en opmaken van een verslag, zorg dragen voor verdeling van het verslag;
  . vormgeven van presentaties met behulp van een grafisch softwareprogramma op basis van een ontwerp.
- Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken van de afdeling zodat men steeds kan beschikken over de juiste informatie voor het nemen van

operationele beslissingen. Hiertoe ook:
. verwerken van allerlei cijfermatige gegevens volgens vooraf bepaalde schema's;
. uitwerken en actueel houden van de klasseer- of archiveringssystemen;
. verzamelen en ordenen in beknopte overzichten van de voor werking van de afdeling relevante gegevens;
. bijhouden van verlofaanvragen en verlofplanning medewerkers afdeling;
. vorm geven aan allerlei rapporten volgens vooraf bepaalde regels of modellen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Administratief medewerker (m/v)</td><td>Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 02.04.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Afdelingshoofd.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Uitvoeren van administratieve werkzaamheden t.b.v. een afdeling, zodanig dat een optimale ondersteuning wordt verleend.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Ontvangen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons.
▪ Opstellen van de correspondentie van de afdeling.
▪ Meehelpen aan de voorbereiding van vergaderingen.
▪ Meewerken aan de uitvoering van een aantal algemene administratieve taken van de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Opmaken van brieven volgens standaardmodellen. Aannemen van binnenkomende telefoons. Informatie doorgeven en opvragen van informatie. E.e.a. in beide landstalen (mondeling en schriftelijk).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseiger software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Attent zijn op een foutloze afwerking van brieven en nota's.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 02.04.01

. Kerntaken

- Ontvangen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling zodanig dat een vlotte afhandeling verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in:
  . aannemen van binnenkomende telefoons en doorverbinden na ruggespraak;
  . noteren van belangrijke telefonische boodschappen;
  . openen van post en deze geklasseerd volgens vooraf afgesproken categorieën overhandigen.

- Opstellen van de correspondentie van de afdeling zodanig dat aan brieven en nota's een correcte afwerking wordt gegeven en deze tijdig wordt opgestuurd. Dit houdt onder meer in:
  . opmaken van routine brieven op basis van duidelijke instructies;
  . typen en vorm geven aan ontwerpen met behulp van tekstverwerkingsprogramma;
  . verzendingsklaar maken van documenten;
  . kopiëren, klasseren van de opgemaakte documenten;
  . verzorgen interne verdeling van nota's en rapporten.

- Meehelpen aan de voorbereiding van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden. Hiertoe om:
  . voorbereiden van documentatiemappen op basis van duidelijke richtlijnen;
  . zorgen voor de logistieke organisatie van interne vergaderingen, reserveren vergaderzaal, projectiemateriaal, koffie, broodjes enz.

- Meewerken aan de uitvoering van een aantal algemene administratieve taken van de afdeling zodat men steeds kan beschikken over de juiste informatie voor het nemen van operationele beslissingen zoals:
  . zorgen voor de reproductie van documenten en deze laten circuleren;
  . klasseren van allerlei documenten volgens afgesproken procedures;
  . opvragen en verzamelen van een aantal voor de werking van de afdeling relevante gegevens;
  . ingeven van gegevens volgens duidelijke instructies;
  . vormgeven aan allerlei interne rapporten volgens vooraf bepaalde regels of modellen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende het grootste gedeelte van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Typist – gegevensinbrenger (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 02.05.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : (Directie)secretaresse.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Typen van stukken en inbrengen van gegevens in beide landstalen, zodanig dat aan de normen t.a.v. kwaliteit en kwantiteit wordt voldaan.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Typen van teksten m.b.v. tekstverwerkingsprogramma.
▪ Invoeren van diverse gegevens in de PC volgens ontvangen opdrachten.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Signaleren van vermeende fouten bij opdrachtgevers. Verstrekken van informatie en navragen van onduidelijkheden. Uitwisselen van informatie met collega’s. E.e.a. in beide landstalen (schriftelijk).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Aandachtig en geconcentreerd uittypen (foutloos en in de juiste vorm) van documenten.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 02.05.01
. Kerntaken
▪ Typen van teksten m.b.v. tekstverwerkingsprogramma, zodanig dat documenten foutloos, tijdig en volgens geldende voorschriften tot stand komen. Hiertoe o.m.: . typen van stukken (brieven, rapporten, formulieren, tabellen, e.d.) in beide landstalen aan de hand van ontvangen concepten en aanwijzingen; . verbeteren van spellingsfouten in concepten, na ruggespraak met opsteller; . indelen van stukken en verzorgen van de lay-out volgens de geldende voorschriften; . voorleggen van getypte stukken ter controle door de leidinggevende; . opslaan van gegevens en overzichtelijk houden van bestanden volgens de geldende regels/afspraken. ▪ Invoeren van diverse gegevens in de PC volgens ontvangen opdrachten, teneinde specifieke ondersteuning te leveren op administratief vlak. E.e.a. houdt in: . invoeren van gegevens in standaard tabellen, documenten, etc.; . controleren van de documenten op volledigheid en juistheid; . bevragen van onduidelijkheden / onderlinge afwijkingen bij de opdrachtgever; . voorleggen van de ingevoerde gegevens aan de opdrachtgever ter controle.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van ogen en rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Diensthoofd (m/v)	**Functiereeks**	**:** Administratie
Functiecode	**:** 02.06.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Afdelingshoofd. **Onder :** Direct: 6 medewerkers, waaronder 1 secretaresse en 5 administratieve bedienden.
Doel van de functie	▪ Superviseren en coördineren van de door administratieve medewerkers uitgevoerde activiteiten en zelf meewerken aan de activiteiten van de dienst, om te zorgen voor het goed dagelijks beheer van de administratieve cel (bijvoorbeeld salarisadministratie, crediteurenadministratie, expeditie, ...).
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Plannen, organiseren en beheren van de dagelijkse activiteiten van de administratieve cel. ▪ Aansturen van een team van administratieve medewerkers. ▪ Meewerken aan de binnen de administratieve cel uitgevoerde administratieve en secretariële werkzaamheden. ▪ Verrichten van diverse ondersteunende werkzaamheden.
Sociale interactie	▪ Aansturen van een team van administratieve en secretariële medewerkers. Geven van aanwijzingen en instructies. Motiveren van de medewerkers. ▪ Rapporteren aan het hoofd administratie. Bespreken van opdrachten met de aanvragers. Overleggen met (interne) opdrachtgevers over planning, problemen, e.d.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand professioneel	x		x

▪ Aandachtig opvolgen van de werkzaamheden.

- **Verantwoordelijkheden** 02.06.01

. Kerntaken

- Plannen, organiseren en beheren van de dagelijkse activiteiten van de administratieve cel, naargelang de behoeften van de organisatie, om een optimale werking van de dienst te garanderen. Hiertoe o.m.:
  . bepalen van de prioriteiten;
  . opstellen van een werkplanning en verdelen onder de medewerkers; verstrekken van opdrachten en regelen van de gang van zaken;
  . rapporteren aan het hoofd administratie over de werking van de administratieve cel;
  . ontwikkelen of verbeteren van werkmethodes.

- Aansturen van een team van administratieve medewerkers, teneinde de ondersteuning die door deze medewerkers aan de organisatie wordt gebonden te coördineren. E.e.a. houdt in:
  . superviseren en controleren van de door de administratieve medewerkers te verrichten activiteiten;
  . motiveren en animeren van het team; bevorderen van de goede werksfeer;
  . stimuleren van ondergeschikten ten aanzien van teamvorming, persoonlijke ontplooiing en betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren;
  . toezien op de uit te voeren werkzaamheden en zich op de hoogte houden van de vordering van de werken; controleren of alle taken naar behoren worden uitgevoerd;
  . opsporen van en ingrijpen bij problemen en moeilijkheden; beoordelen van informatie, resultaten, …;
  . behandelen van aanvragen die afwijken van de routine.

- Meewerken aan de binnen de administratieve cel uitgevoerde administratieve en secretariële werkzaamheden, teneinde de continuïteit van de dienst te garanderen.

- Verrichten van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . deelnemen aan de selectie en aanwerving van nieuwe personeelsleden van de administratieve cel (eventueel in overleg met Human Resources);
  . behartigen van personele aangelegenheden zoals beoordelen van medewerkers in hun werk, onthalen en introduceren van nieuwe medewerkers, goedkeuren van verloven, e.d.

Bezwarende omstandigheden:

- Inspannende houding bij beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.

- Hinder van tijdsdruk bij deadlines en opeenstapeling van werkzaamheden.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Medewerker lay-out (m/v)</td><td>Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 02.07.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Direct chef : Hoofd lay-out.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Vormgeven aan tekst en beeld, rekening houdend met het concept en de stijl van het eindproduct, zodanig dat artikels boeiend en duidelijk overkomen en uitnodigen om te lezen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Opmaken op creatieve wijze van het eindproduct (artikels, advertenties, pagina’s, ...) volgens de stijl en de boodschap van de opdrachtgever en rekening houdend met de technische mogelijkheden.
▪ Uitprinten van gerealiseerde pagina's en doorgeven aan eindredactie (ter nalezing en ter goedkeuring) en doorsturen van de definitieve pagina's, beelden en specifieke opmerkingen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Aanbrengen van ideeën en deelnemen aan de redactie- en vormgevingsvergadering. Uitwisselen van informatie en ideeën met de collega's vormgeving en collega's redactie. Overleggen met het diensthoofd en eindredactie bij problemen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Accuraat zijn bij het vormgeven, de keuze, scanning en plaatsing van beelden. Zorgvuldig verzorgen van de vormgeving in de stijl van het blad. Aandachtig selecteren van beeldmateriaal en nauwlettend toezien op de typografie. Secuur opvolgen van de continuïteit van de werkzaamheden.
▪ Bijzonder gevoel voor creatief omspringen met beeld, kleur en vormgeving.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 02.07.01

. Kerntaken

- Opmaken op creatieve wijze van het eindproduct (artikels, advertenties, pagina's, ...) volgens de stijl en de boodschap van de opdrachtgever en rekening houdend met de technische mogelijkheden, opdat deze reflecteert in de vormgeving. Hiertoe o.m.:
  . vormgeven aan de pagina's op basis van de gegevens ontvangen van de opdrachtgever;
  . selecteren en kiezen van foto's; controleren van foto's op kleur, kwaliteit en houding; zonodig doorgeven van correcties of manipulaties;
  . maken van de nodige illustraties om aan een creatief ontwerp een meerwaarde te geven of te verduidelijken;
  . scannen van beeldmateriaal voor positionering;
  . importeren van teksten;
  . positioneren van foto's bij artikels, verzorgen van typografie zodanig dat tekst en beeld inhoudelijk overeenstemmen;
  . bepalen van de kleurenkeuze in functie van het artikel;
  . opzoeken en aanvragen van bijkomende beelden rekening houdend met het beschikbare budget;
  . informeren van de boekhouding i.v.m. de bestede werktijd, materiaalkosten, gebruik fotomateriaal, auteursrechten, ...;
  . adviseren tot het aanpassen (schrappen / toevoegen) van tekst en/of beeldkeuze, aangeleverd door de redactie;
  . aanbrengen van ideeën inzake vormgeving/typografie en/of concepten.

- Uitprinten van gerealiseerde pagina's en doorgeven aan de eindredactie (ter nalezing en ter goedkeuring) en doorsturen van de definitieve pagina's, beelden en specifieke opmerkingen opdat alles correct gepubliceerd kan worden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag, met extra belasting bij het vormgeven van bijlagen.

- Hinder van piekmomenten bij het werken met strikte afsluitdata en hinder van tempodruk door het laattijdig ontvangen van tekst en beeldmateriaal en bij vervroegde afleveringstermijn.

ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Administratief medewerker redactie (m/v)	**Functiereeks** :	Administratie
Functiecode	: 02.08.01		
Datum	: 01/07/2006		

Plaats in de organisatie

Directe chef : Hoofdredacteur.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Aanbrengen van verbeteringen aan reportages, artikels of producties van journalisten en externe medewerkers op basis van aanwijzingen van de redacteurs teneinde bij te dragen tot foutloze eindproducten.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Aanbrengen van verbeteringen in de werkstukken van de journalisten en externe medewerkers m.b.v. een geautomatiseerd systeem.
- Verzamelen en klasseren van werkstukken.

Sociale interactie

- Uitwisselen van informatie over aan te brengen correcties met de journalisten en de redacteurs.

Specifieke handelingsvereisten

- Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis		x	
diepgaand professioneel	x		

- Aandachtig aanbrengen van correcties in de reportages, artikels of producties. Nauwkeurig klasseren van de verschillende werkstukken.

▪ **Verantwoordelijkheden** 02.08.01
. Kerntaken
▪ Aanbrengen van verbeteringen in de werkstukken van de journalisten en externe medewerkers m.b.v. een geautomatiseerd systeem, zodanig dat deze foutloos overgedragen worden. Hiertoe o.m.: . volgen van richtlijnen van de leidinggevende m.b.t. prioriteiten in de te corrigeren reportages, artikels of producties; . nakijken van de werkstukken (inhoudelijk en visueel); . ontcijferen van de wijzigingen aangebracht door de redacteurs; . bewerken van de teksten i.f.v. de aangebrachte wijzigingen; verbeteren van fouten die niet door de redacteurs gesignaleerd werden; opzoeken en/of bevragen van onleesbare of taalkundig niet correcte woorden; . aanpassen en corrigeren van de lay-out volgens opgelegde normen; . laten nakijken van gecorrigeerde reportages, artikels of producties door de journalisten; voorstellen van verbeteringen. ▪ Verzamelen en klasseren van werkstukken van journalisten en externe medewerkers zodat deze beschikbaar gesteld kunnen worden voor publicatie. Dit houdt o.a. in: . klasseren van alle reportages, artikels of producties in dossiers in een geautomatiseerd systeem; . maken van back-ups op regelmatige tijdstippen.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag. ▪ Hinder van werkdruk door krappe deadlines bij de laattijdige aanlevering van werkstukken.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Redacteur (m/v)</td><td>Functiereeks : Administratie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 02.09.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofdredacteur.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verzamelen van (actuele) informatie teneinde deze te controleren en te verwerken tot reportages, artikels of producties die bruikbaar zijn in het kader van het publicatiebeleid van de uitgeverij.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Voorbereiden van het werkstuk.
▪ Redigeren van een reportage, artikel of productie met respect voor de juridische en deontologische rechten en plichten die samen hangen met de persvrijheid en het recht op informatie.
▪ Begeleiden van de afwerking van het werkstuk.
▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Bespreken en motiveren van voorstellen tot eventuele onderwerpen met de hoofdredacteur. Schrijven van reportages, artikelen of producties. Verduidelijken van opdrachten aan externen. Inwinnen van informatie en/of afnemen van interviews bij betrokkenen/deskundigen. Onderhouden van contacten met collega’s binnen en buiten het persbedrijf (andere redacteuren, fotografen, vormgevers, redactiebedienden, hoofdredactie en andere redactieleiding, directie, …). Geven van informatie aan het publiek, de afnemers.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van alle informatie- en communicatietechnologie op het vlak van tekst- en beeldverwerking.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig verrichten van research. Zorgvuldig opvolgen van maatschappelijke trends en/of ontwikkelingen in het vakgebied. Nauwgezet uitschrijven van teksten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 02.09.01

. Kerntaken

- Voorbereiden van het werkstuk, teneinde het te redigeren stuk van voldoende gefundeerde achtergrondinformatie te voorzien. Hiertoe o.m.:
  . aanbrengen van ideeën over concepten en formats bij de hoofdredacteur; mede bepalen van de geschikte invalshoek; mede beslissen over het inschakelen van externen;

. verzamelen van achtergrondinformatie; raadplegen van diverse schriftelijke bronnen en collega's binnen en buiten het persbedrijf of actief bevragen van onderwerpen bij betrokkenen (o.b.v. interviews, getuigenissen, …);
. eventueel aankopen van teksten;
  . controleren en verifiëren van bronnen en specifieke informatie;
. treffen van de nodige voorbereidingen en begeleiden van producties.

- Redigeren van een reportage, artikel of productie met respect voor de juridische en deontologische rechten en plichten die samen hangen met de persvrijheid en het recht op informatie, om bij te dragen tot een voor de doelgroep aantrekkelijk eindproduct. E.e.a. houdt in:
  . selecteren van informatie; structureren van gegevens en bepalen van de opbouw van het artikel, de reportage of de te publiceren productie;

. uitwerken en bewerken van teksten, rekening houdend met de vooropgestelde invalshoek, bladstijl, deadline en tekstlengte; voorleggen van het concept aan de geïnterviewde personen of informatieverschaffers.

- Begeleiden van de afwerking van het werkstuk opdat de reportage, het artikel of productie een correcte eenheid zou kunnen vormen qua woord en beeld. Hiertoe o.m.:
  . voorstellen van koppen, tussenkoppen en inleiding; eventueel geven van aanwijzingen/suggesties voor lay out en beeldmateriaal;
  . harmoniseren van de artikels naar lay-out toe in samenwerking met lay-outmedewerkers, fotografen, eindredacteur, …;
  . nalezen van drukproeven van eigen artikels voor publicatie.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . zich op de hoogte houden van maatschappelijke trends en/of ontwikkelingen in het vakgebied (volgen van actualiteit, lezen van vakliteratuur, bijwonen van persconferenties, …);
  . verlenen van nazorg door contacten met lezers, beantwoorden van vragen, …; rechtzetten van eventuele fouten;
  . versturen van bewijsexemplaren naar de betrokkenen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van piekbelasting als gevolg van vastgelegde afgiftedata of strakke deadlines.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Documentalist (m/v)</td><td>Functiereeks : Algemene diensten</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 03.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd interne diensten.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Beheren en onderhouden van een geautomatiseerd documentatiesysteem, als instrument om efficiënt en overzichtelijk informatie (documenten, afbeeldingen, gegevensdragers, ...) te beheren en ter beschikking te stellen aan de verschillende afdelingen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Registreren van informatie volgens de geldende documentatieregels.
▪ Actueel houden van de inhoud van het geautomatiseerd documentatiesysteem.
▪ Beschikbaar stellen van informatie aan gebruikers.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Afstemmen met de leidinggevende en medewerkers over te archiveren documenten, afbeeldingen, gegevensdragers, ... Bespreken van informatiebehoeften met medewerkers. Adviseren m.b.t. de raadpleging van het documentatiesysteem. Melden van technische problemen aan de informatica-afdeling.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Bedienen van een scanner.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td colspan="3">x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig verwerken en registreren van informatie.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 03.01.01

. Kerntaken

- Registreren van informatie volgens de geldende documentatieregels, zodat de voor de onderneming relevante documentatie effectief en eenduidig bewaard wordt. Hiertoe o.m.:
  . kennis nemen van of zelf opzoeken en inzamelen van informatie;
  . ordenen en selecteren van gegevens;
  . verzorgen van de catalogisering volgens de geldende documentatieregels; inhoudelijk beoordelen van de informatie en in functie daarvan schrijven van een korte samenvatting, toekennen van trefwoorden, dateren, toekennen van registratienummer, e.d.;
  . registreren (o.a. scannen) van gegevens in het geautomatiseerde systeem.

- Actueel houden van de inhoud van het geautomatiseerd documentatiesysteem, zodanig dat de bestanden die bewaard worden in het documentatiesysteem actueel en compleet blijven. Regelmatig 'opkuisen' van de bestanden volgends de bestaande regels.

- Beschikbaar stellen van informatie aan gebruikers, zodanig dat voor de onderneming belangrijke informatie toegankelijk is. Dit betekent ondermeer:
  . zorg dragen voor het nemen van back-ups en het (extern) bewaren van documentatie; overleggen met het diensthoofd hieromtrent;
  . aanduiden volgens richtlijnen wie toegang heeft tot de inhoud;
  . bespreken van vraagstelling met medewerkers;
  . opzoeken van informatie in het geautomatiseerd documentatiesysteem; verrichten van gericht onderzoek en selecteren van informatie;
  . samenvatten, structureren en verstrekken van gegevens;
  . samenstellen van dossiers op verzoek;
  . adviseren en ondersteunen bij het raadplegen van bestanden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Communicatiemedewerker (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Algemene diensten</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 03.02.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd communicatie.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verzamelen en verwerken van actuele bedrijfsinformatie tot artikels, mailings, webpagina’s en verslagen en verrichten van administratieve werkzaamheden ten einde het hoofd communicatie bij te staan.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Uitwerken van artikels, verslagen, presentaties, brochures en officiële persmededelingen, volgens de door het diensthoofd vastgelegde hoofdlijnen.
▪ Meewerken aan de organisatie van conferenties, personeelsmeetings, beurzen of andere communicatieactiviteiten.
▪ Bewaken van de uitvoering van bij externe dienstverleners geplaatste bestellingen.
▪ Uitvoeren van de administratie van de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Inwinnen van informatie bij internen en externen, verstrekken van informatie aan en instrueren van externe dienstverleners en onderhandelen bij uitvoeringsproblemen. Opmaken van artikels. Deelnemen aan interne en externe werkvergaderingen. Overleggen met de communicatiemanager. E.e.a. in beide landstalen (mondeling en schriftelijk).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Bijzonder oplettend zijn bij het nazien van drukproeven en vertalingen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 03.02.01

. Kerntaken

- Uitwerken van artikels, verslagen, presentaties, brochures en officiële persmededelingen, volgens de door het diensthoofd vastgelegde hoofdlijnen, om bij te dragen tot het imago van de onderneming. Hiertoe o.m.:
  . verzamelen van informatie door het afnemen van interviews, bijwonen van meetings en interne besprekingen;
  . opstellen van artikels en officiële persmededelingen en deze ter goedkeuring voorleggen;
  . voorbereiden van algemene bedrijfsbrochures en bewaken van de huisstijl van door andere afdelingen opgemaakte brochures;
  . voorbereiden van presentaties met behulp van grafische software.

- Meewerken aan de organisatie van conferenties, personeelsmeetings, beurzen of andere communicatie-activiteiten om een goed verloop te verzekeren. Dit impliceert o.a.:
  . opmaken en verzorgen van uitnodigingen;
  . ontvangen en begeleiden van gastsprekers of genodigden;
  . verzekeren van de logistieke organisatie zoals huur zaal, opbouw standen en catering;
  . toezien op praktische regelingen op het evenement zelf.

- Bewaken van de uitvoering van bij externe dienstverleners geplaatste bestellingen zodat de productie en leveringstijden gerespecteerd worden binnen de overeengekomen kwaliteitseisen Dit houdt o.m. in :
  . controleren van drukproeven en goedkeuren voor druk;
  nazien van vertalingen in beide landstalen;
  . opvolgen en controleren van leveringen en uitvoering van alle drukwerken;
  . opvolgen van de uitvoering van de afgesproken publiciteitscampagne in de verschillende media;
  . opvolgen van allerlei lopende contracten i.v.m PR activiteiten.

- Uitvoeren van de administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt. E.e.a. betekent ook:
  . plaatsen van bestellingen in opdracht van het diensthoofd bij externe dienstverleners
  . controleren van facturen en toewijzen aan de juiste kostenplaatsen;
  . opvolgen van communicatiebudget en signaleren van dreigende overschrijdingen aan leidinggevende;
  . beantwoorden van de algemene correspondentie van de afdeling op basis van summiere informatie van het diensthoofd.

Bezwarende omstandigheden/

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

ANPCB – PC218 **ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING**			
Functie	**:** Huisbewaarder (m/v)	**Functiereeks**	**:** Algemene diensten
Functiecode	**:** 03.03.01		
Datum	**:** 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd algemene diensten. **Onder :** geen.		
Doel van de functie	▪ Toezicht houden op de bedrijfsterreinen en –infrastructuur door inspectierondes en beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers buiten de daguren, teneinde de permanentie in het bedrijf te verzekeren.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Toezien op de gebouwen en toegangswegen na de diensturen. ▪ Beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers voor en na de werkuren en tijdens het weekend. ▪ Controleren van de bedrijfsterreinen en –installaties.		
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met de technische dienst en het personeel. Beantwoorden van telefoons en te woord staan van bezoekers.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van telefooncentrale en oproepsysteem. ▪ Oplettend uitvoeren van de controlerondes. Aandachtig afhandelen van telefoongesprekken.		

▪ **Verantwoordelijkheden** 03.03.01
. Kerntaken
▪ Toezien, na de dagdiensturen, op de gebouwen en toegangswegen, teneinde de veiligheid te garanderen. Hiertoe o.m.: . bedienen van alle ingangen (hefbomen, poorten, deuren); . binnenlaten of tegenhouden van bezoekers en verwittigen van bestemmeling; . wisselen van videocassettes van de bewakingscamera's. ▪ Beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers na de diensturen en tijdens het weekend om zo de continuïteit te garanderen. Hiertoe o.m.: . aannemen van inkomende telefoongesprekken en zorgen voor juiste doorverbinding; . tot stand brengen van uitgaande gesprekken; . ontvangen van bezoekers en verwittigen van de gevraagde interne personeelsleden; . oproepen van medewerkers; . registreren van bezoekers. ▪ Controleren van de bedrijfsterreinen en -installaties teneinde de veiligheid en de continuïteit te garanderen. Dit houdt o.a. in: . uitvoeren van inspectierondes; . controleren van verlichting, verwarming, e.d.; . contacteren van de technische dienst in geval van stroomonderbrekingen of andere storingen; . optreden als centrale meldpunt in geval van brand.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Kans op letsel tijdens confrontatie met inbrekers gedurende nachtelijke inspectierondes.

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING			
Functie	**:** Medewerker verzending /post (m/v)	**Functiereeks**	**:** Algemene diensten
Functiecode	**:** 03.04.01		
Datum	**:** 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd algemene diensten. **Onder :** geen.		
Doel van de functie	▪ Verwerken van de interne en externe inkomende en uitgaande post (brieven, aangetekende zendingen, faxen, pakjes van koerierdiensten, kleine leveringen van leveranciers, ...) zodat voorzien wordt in een adequate service en efficiënte informatiedoorstroming.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Sorteren en verdelen van de inkomende interne en externe post (brieven, dagbladen, tijdschriften, pakjes, …). ▪ Verzamelen en verwerken van de te verzenden post. ▪ Opvolgen van de stand van de frankeermachine.		
Sociale interactie	▪ Bespreken van de werkzaamheden en onduidelijkheden met het diensthoofd. Overleggen met de secretariaten over de postrondes en de afhandeling van de te verzenden post. Contacteren van koerierdiensten, leveranciers, postbedrijven, ... inzake zendingen.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van de frankeermachine. ▪ Accuraat sorteren en verdelen van de post. Zorgvuldig afwegen en frankeren van de poststukken.		

- **Verantwoordelijkheden** 03.04.01

. Kerntaken

- Sorteren en verdelen van de inkomende interne en externe post (brieven, dagbladen, tijdschriften, pakjes, …) zodat de medewerkers steeds zo snel mogelijk in het bezit gesteld worden van de voor hen bestemde poststukken. Hiertoe o.m.:
  . sorteren van de post per afdeling; zonodig opvragen van ontbrekende informatie;
  . inschrijven van ontvangen aangetekende zendingen en aanbieden ter aftekening aan de betrokken geadresseerde;
  . verdelen van de post naar de verschillende afdelingen, meerdere malen per dag met behulp van een handkar.

- Verzamelen en verwerken van de te verzenden post teneinde een efficiënte postdoorstroming te garanderen. Dit houdt o.a. in:
  . ophalen van de interne post en verdelen onder de verschillende afdelingen;
  . ophalen van de te versturen stukken, meerdere malen per dag;
  . afwegen , nagaan welke verzendwijze het voordeligst is; frankeren volgens de geldende posttarieven met behulp van de frankeermachine;
  . inschrijven van te versturen aangetekende stukken en bijhouden van de bewijsstukken;
  . klaarmaken van de postzakken en invullen van de begeleidende nota voor de post.

- Opvolgen van de stand van de frankeermachine, signaleren aan het diensthoofd van de noodzaak tot oplading en zorgen voor de effectieve oplading bij het postkantoor, teneinde te vermijden dat de poststukken niet kunnen worden verstuurd.

Bezwarende omstandigheden:

- Heffen en dragen van pakjes en dozen gedurende een beperkt deel van de dag. Duwen van de handkar.

- Kans op letsel bij vertillen.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Telefonist / Receptionist (m/v)	**Functiereeks**	**:** Algemene diensten
Functiecode	**:** 03.05.01		
Datum	**:** 24/09/2009		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Afdelingshoofd. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Verzorgen van de communicatie tussen het bedrijf en de externe relaties m.b.v. telefoon- en faxverbindingen, inter- en intranet en door het ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van bezoekers en door het verrichten van diverse secretariële en administratieve taken.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers. ▪ Verzorgen van het telefoonverkeer. ▪ Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie. ▪ Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden. ▪ Uitvoeren van een aantal secretariële taken.
Sociale interactie	▪ Beantwoorden van telefoons op vriendelijke en zakelijke wijze. Verstrekken van basisinformatie aan interne en externe contacten. Ontvangen van bezoekers. Overleggen met de leveranciers i.v.m. de bestellingen. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van telefooncentrale en kantoorapparatuur. ▪ Met aandacht en concentratie afhandelen van gesprekken. Alert bewaken van inkomende en uitgaande personen. Nauwkeurig encoderen van gegevens.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand	x	x	
professioneel			

- **Verantwoordelijkheden** 03.05.01

. Kerntaken

- Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers zodanig dat de belangen van de onderneming vertegenwoordigd worden en het imago van het bedrijf hier mede door ondersteund wordt. E.e.a. houdt in:
  . verwelkomen en identificeren van bezoekers;
  . inschrijven van bezoekers in bezoekersregister en overhandigen van bezoekerspasje;
  . aankondigen bezoekers aan de contactpersoon;
  . informeren van bezoekers i.v.m. de wachttijd;
  . begeleiden van bezoekers naar wachtruimte of doorverwijzen naar andere locaties in het bedrijf;
  . weigeren van onaangekondigde, niet gewenste bezoekers.

- Verzorgen van het telefoonverkeer teneinde externe relaties zo snel en efficiënt mogelijk in contact te brengen met de juiste contactpersoon. Dit omvat o.a.:
  . instellen van de telefooncentrale, in- en uitschakelen van het antwoordapparaat, instellen van doorschakelingen, verkorte nummering enz.;
  . beantwoorden van telefoons en doorverbinden met de bevoegde persoon;
  . noteren en doorgeven van boodschappen bij afwezigheid van de contactpersoon;
  . verstrekken van algemene inlichtingen;
  . verzekeren van een eerste opvang bij klachten;
  . telefoneren in opdracht om eenvoudige afspraken te maken, boodschappen door te geven of informatie op te vragen.

- Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie om een vlotte dienstverlening te kunnen verzekeren. Dit betekent onder ander het volgende:
  . bijhouden van een centrale agenda i.v.m. de bereikbaarheid van medewerkers;
  . toezicht houden op in- en uitgaand personeel;
  . bijhouden van een bestand met adressen en telefoonnummers;
  . verwerven van actuele kennis over taakverdeling in de onderneming en over diverse lopende zaken.

- Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van diverse interne afdelingen.
  . aanvullen en afdrukken van diverse tabellen en overzichten;
  . actueel houden, controleren en corrigeren van diverse gegevensbestanden;
  . verzamelen van bestellingen van courante materialen o.b.v. lijsten;
  . doorgeven van de bestelling aan de leverancier (binnen de vastgestelde budgettaire limieten) en opvolgen van de bestelling.

- Uitvoeren van een aantal secretariële taken om zo bij te dragen tot de vlotte dagelijkse werking van de organisatie. Dit kan o.a. het volgende inhouden:
  . ontvangen en aftekenen van aangetekende zendingen en pakjes verzendingsdiensten;
  . contacteren van verzendingsfirma's voor het versturen van pakjes;

. verdelen van post, verdelen van binnenkomende faxen en centraal ontvangen e-mail berichten; . versturen en afhandelen van faxen, doorgeven van interne berichten; . bijhouden van de reservatie van vergaderzalen en klaarzetten van vergaderzalen; . bestellen broodjes of lunch.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van de rug bij bediening van kantoorapparatuur gedurende een deel van de dag. ▪ Enerverend werk bij meerdere gelijktijdige telefoongesprekken en ontvangen van bezoekers.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Vertaler (m/v)</td><td>Functiereeks : Algemene diensten</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 03.06.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2009</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Afdelingshoofd.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal, zodat teksten correct en tijdig beschikbaar komen in de gewenste taal.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Verwerken en opvolgen van de aanvragen van de interne of externe klant.
▪ Analyseren van de teksten om het onderwerp en de opbouw er van te begrijpen.
▪ Zoeken naar en raadplegen van documentatie en instrumenten die nodig zijn om de tekst te begrijpen en te vertalen.
▪ Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal met respect voor stijl, syntaxis en context.
▪ Nakijken en corrigeren van reeds vertaalde teksten.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Op schrift onder woorden brengen van teksten en vertalen in beide landstalen en één vreemde taal. Verdedigen van gemaakte keuzes in besprekingen met interne en externe klanten.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Aandacht, precisie en nauwkeurigheid bij de redactie van vertalingen. Omzichtig omspringen met vertrouwelijke gegevens.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 03.06.01

. Kerntaken

- Verwerken en opvolgen van de aanvragen van de interne of externe klant, teneinde de goede uitvoering van de vertaalwerkzaamheden te waarborgen volgens de wensen klant. E.e.a. houdt in:
  . kennis nemen van de uit te voeren opdrachten;
  . bespreken van werkopdrachten en specifieke wensen of aandachtspunten met de klanten;
  . opmaken van een planning en organiseren van de werkzaamheden;
  . opvolgen van alle werkzaamheden en bewaken van deadlines;
  . doorsturen van vertalingen naar de klanten;
  . verdedigen van gemaakte keuzes in besprekingen met interne en externe klanten.

- Analyseren van teksten, in beide landstalen en één vreemde taal, om het onderwerp en de opbouw er van te begrijpen zodat op basis van een duidelijke begrip van inhoud van de tekst een overeenstemmende vertaling kan gemaakt worden Hiertoe o.m.:
  . lezen en begrijpen van teksten; indien mogelijk navragen van onduidelijkheden bij auteur(s);
  . analyseren van de structuur van de tekst;
  . identificeren van het doel en aard van de tekst;
  . analyseren van de schrijfstijl van de auteur.

- Zoeken naar en raadplegen van documentatie en instrumenten die nodig zijn om de tekst te begrijpen en te vertalen. E.e.a. houdt in:
  . opzoeken en nalezen van gespecialiseerde documentatie i.v.m. het te vertalen onderwerp;
  . opzoeken van de exacte betekenis van de te vertalen begrippen in woordenboeken of technische documentatie of gespecialiseerde databanken;
  . opzoeken en nalezen van vergelijkbaar materiaal in de doeltaal als vergelijkingspunt.

- Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal met respect voor stijl, syntaxis en context zodat inhoud en karakter van de brontekst zo getrouw mogelijk wordt weergegeven. Dit impliceert onder meer:
  . vertalen van courante, technische, juridische, commerciële,…teksten;
  . kiezen van de juiste woordelijke vertalingen die de exacte betekenis weergeven;
  . aanpassen van de stijl, zinsbouw en woordkeuze aan de stijl van de auteur;
  . aanpassen van teksten aan de culturele context van de doeltaal.

- Nakijken en corrigeren van reeds vertaalde teksten, in beide landstalen en één vreemde taal, zodat de kwaliteit van de vertaling en de leesbaarheid van de tekst verhoogd wordt. Dit houdt o.m. in:
  . opsporen en verbeteren van spellingsfouten en grammaticale fouten;
  . verbeteren van het idioom, de bijzondere eigenaardigheden van de taal;
  . controleren op het juiste gebruik van het vakjargon.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van werkdruk door korte deadlines en dringende werkzaamheden.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Bediende economaat (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Algemene diensten</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 03.07.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd administratie.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Instaan voor diverse praktische en administratieve voorzieningen binnen de onderneming (zoals het beheer van vergaderruimten, stockbeheer kantoormateriaal, onderhoud kantoorapparatuur), zodanig dat de diverse opdrachten op een optimale en rendabele wijze en volgens de gemaakte afspraken uitgevoerd worden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Beheren van de vergaderruimten.
▪ Beheren van de stock kantoorbenodigdheden (drukwerk, enveloppen, toners, pennen, diskettes, ...) binnen het toegekende budget.
▪ Zorgen voor het onderhoud van kantoorapparatuur (kopiemachines, printers, ...).</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Uitwisselen van informatie met diverse administratieve collega’s. Bestellen van kantoorbenodigdheden. Verwittigen van (externe) technische diensten voor onderhoud of herstelling van kantoorapparatuur.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Hanteren van (klein) handgereedschap.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Zorgvuldig beheren van vergaderruimten, kantoorbenodigdheden, ...</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 03.07.01

. Kerntaken

- Beheren van de vergaderruimten, zodanig dat de beschikbare ruimten efficiënt benut worden en zodat vergaderd kan worden binnen de gewenste faciliteiten. Hiertoe o.m.:
  . boeken van vergaderruimten conform de aangevraagde reservaties; bijhouden en opvolgen van de agenda m.b.t. de beschikbaarheid;
  . organiseren van de indeling van de vergaderruimten en plaatsen van de nodige voorzieningen (stoelen en tafels, beamer, flip chart, projector, e.d.);
  . zorgen voor de orde en netheid in de vergaderruimten;
  . voorzien van frisdrank en koffie; regelen van lunches tijdens vergaderingen.

- Beheren van de stock kantoorbenodigdheden (drukwerk, enveloppen, toners, pennen, diskettes, ...) binnen het toegekende budget, teneinde het personeel tijdig van de benodigde goederen te voorzien. E.e.a. houdt in:
  . opvolgen en bijhouden van de voorraden; handhaven van minimumvoorraden;
  . bijbestellen van kantoorbenodigdheden bij de aankoopdienst;
  . ontvangen, controleren en stockeren van de bestelde goederen;
  . leveren van administratieve benodigdheden op aanvraag van personeel;
  . registreren en periodiek per afdeling berekenen van de afgeleverde goederen t.b.v. de boekhouding.

- Zorgen voor het onderhoud van kantoorapparatuur (kopiemachines, printers, ...), teneinde de continue beschikbaarheid van deze apparatuur te garanderen. Hiertoe o.m.:
  . bijhouden van tellerstanden in kader van leasingcontracten;
  . uitvoeren van klein onderhoud; regelmatig vervangen of bijvullen van inkt / toners;
  . herstellen van kleine storingen aan de kantoorapparatuur;
  . oproepen van externe technici van de leveranciers bij grotere mankementen.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van soms zware dozen met kantoormateriaal.

- Werken in belastende houdingen (bukken, reiken, …) tijdens archiveringswerken.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Verantwoordelijke gebouwen (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Algemene diensten</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 03.08.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd algemene diensten.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Beheren van de gebouwen en infrastructuur van de onderneming, zodat een veilige, aangename en functionele werkomgeving verzekerd wordt.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Toezien op de veilige en goede staat van de bedrijfsterreinen en –installaties.
▪ Zorgen voor het algemene onderhoud en de goede staat van de gebouwen en installaties.
▪ Zorgen voor een optimale interieurinrichting.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Toelichten van eigen inzichten en standpunten aan de directie. Geven van aanwijzingen en instructies aan eigen personeel of van personeel van externe partners (o.m. schoonmakers, elektriciens, loodgieters, verhuizers, …). Opvragen en bespreken van offertes met onderaannemers. Uitwisselen van informatie met interne belanghebbenden / opdrachtgevers. Samenwerken met de veiligheids- en milieudienst.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC en (eenvoudig) handgereedschap.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td colspan="3">x</td></tr>
</table>
▪ Oplettend zijn bij het opmaken van planningen en het maken van werkafspraken met externen. Nauwlettend controleren van de uitgevoerde werkzaamheden. Nauwkeurig opvolgen van de budgetten voor onderhoud en inrichting van de gebouwen en infrastructuur.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 03.08.01

. Kerntaken

- Toezien op de veilige en goede staat van de bedrijfsterreinen en –installaties, om na te gaan welke acties ondernomen dienen te worden op korte en middellange termijn. Hiertoe o.m.:
  . opvolgen van de lopende onderhoudscontracten;
  . inspecteren van de gebouwen, materialen en nutinstallaties (bekabeling en verlichting, airco en verwarming, …);
  . opvolgen van de staat van omheining, hekken en slagbomen;
  . opvolgen van de systemen voor branddetectie en de blusinstallaties; bespreken van onveilige situaties met de veiligheidsdienst;
  . bepalen in welke reparaties, onderhoud en inrichting moet worden voorzien;
  . formuleren van concrete acties; voorstellen aan en verdedigen bij betrokkenen.

- Zorgen voor het algemene onderhoud en de goede staat van de gebouwen en installaties, zodat een veilige en aangename werkomgeving verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
  . vastleggen van de planning voor alle uit te voeren werken;
  . opstellen van een budget en een bestek voor alle reparaties, onderhouds- of inrichtingswerken; voorleggen ter goedkeuring aan de directie;
  . aanvragen van offertes bij en selecteren van onderaannemers op basis van hun prijs-kwaliteitsverhouding;
  . coördineren en opvolgen van de werken in onderaanneming; toezien op te respecteren werk- en veiligheidsprocedures; controleren van de kwaliteit van het werk;
  . controleren of de uitgevoerde werken beantwoorden aan het bestek.

- Zorgen voor een optimale interieurinrichting, zodat een functionele werkomgeving verzekerd wordt. E.e.a. houdt in:
  . oplossen van infrastructuurproblemen;
  . aankopen van kantoormeubilair en opvolgen van de levering en plaatsing;
  . verlenen van praktische assistentie bij interne verhuizingen, herinrichting van kantoren, e.d.

Bezwarende omstandigheden:

- Af en toe hinder van inspannende houdingen bij controlewerkzaamheden op moeilijk toegankelijke plaatsen.

ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Bediende debiteuren – crediteurenadministratie (m/v)	**Functiereeks**	**:** Financiën
Functiecode	**:** 04.01.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd boekhouding. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Beheren van de debiteuren- en crediteurenadministratie, zodat deze administratie actueel is en de juiste gegevens bevat.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verwerken van ontvangen betalingen in de debiteurenadministratie. ▪ Opvolgen van betalingsachterstanden volgens bepaalde procedures. ▪ Ontvangen en registreren van de binnenkomende facturen in de crediteuren-administratie. ▪ Verwerken van de geregistreerde facturen overeenkomstig geldende procedures.
Sociale interactie	▪ Inwinnen /verstrekken van informatie bij/aan leveranciers en/of betrokken diensthoofden omtrent facturen en betalingen. Signaleren van specifieke problemen i.v.m. betalingsregelingen en overleggen met het diensthoofd. Vragen/verschaffen van informatie aan/van andere afdelingen. Opstellen van brieven aan klanten i.v.m. facturen en achterstallen. Overleggen met klanten i.v.m. betalingsachterstallen. Uitwisselen van informatie met collega's omtrent de werkzaamheden. E.e.a. in twee landstalen.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand professioneel			x

	▪ Aandachtig opvolgen van klanten- en leveranciersrekeningen en accuraat verwerken van de betalingen. Oplettend controleren en betaalbaar stellen van facturen.

- **Verantwoordelijkheden** 04.01.01

. Kerntaken

- Verwerken van ontvangen betalingen in de debiteurenadministratie, teneinde een correct overzicht te behouden en een juiste boeking te bekomen. Hiertoe o.m.:
  . vergelijken van de ontvangen betalingen met de gefactureerde bedragen;
  . uitzoeken van verschillen tussen betalingen en facturen door navraag bij collega's, andere afdelingen of de desbetreffende klant(en);
  . coderen en boeken van de ontvangen betalingen in een debiteurenboek en/of d.m.v. een geïnformatiseerd boekhoudprogramma.

- Opvolgen van betalingsachterstanden volgens bepaalde procedures, zodanig dat te grote uitstaande vorderingen en inningproblemen worden voorkomen. Dit houdt o.a. in:
  . controleren van saldi en uitstaande vorderingen t.o.v. de geldende betalingstermijnen;
  . opstellen van aanmaningsbrieven en rekeningoverzichten en deze adresseren aan de klant; telefonisch aanmanen van klanten om hun achterstand aan te zuiveren;
  . instellen/opheffen van leveringsblokkades aan dubieuze debiteuren, na overleg met het diensthoofd en de commerciële dienst;
  . aanzuiveren van klantenrekeningen door niet inbare facturen in onwaarde te boeken, na goedkeuring van het diensthoofd.

- Ontvangen en registreren van de binnenkomende facturen in de crediteurenadministratie, teneinde een correcte afhandeling te waarborgen. Hiertoe o.m.:
  . sorteren van de binnenkomende facturen in functie van leveranciers en betaaldata;
  . registreren van deze facturen d.m.v. een registratieboek en/of geïnformatiseerd boekhoudprogramma;
  . toevoegen van de benodigde data aan het bestand indien er een nieuwe leverancier factureert.

- Verwerken van de geregistreerde facturen volgens de geldende procedures, zodanig dat leveranciers tijdig en correct betaald worden. E.e.a. houdt in:
  . controleren van de facturen a.d.h.v. bestelbon, leveringsbon of door navraag bij betrokken diensthoofd(en);
  . uitzoeken en oplossen van foutieve of onduidelijke facturen door navraag bij diensthoofd(en) en/of leverancier(s);
  . voorleggen van de correcte facturen aan de leidinggevende en/of betrokken diensthoofd(en) ter goedkeuring voor betaling en betaalbaar stellen van de goedgekeurde facturen;
  . klaarmaken van betalingsopdrachten, en deze ter ondertekening voorleggen aan het diensthoofd.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Boekhouder (m/v)	**Functiereeks**	**:** Financiën
Functiecode	**:** 04.02.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie

Directe chef : Bedrijfsleider.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Verzorgen van de boekhouding zodanig dat de sub-administraties actueel zijn, ze correcte gegevens bevatten en de gewenste informatie gegenereerd kan worden.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Registreren van alle financiële verrichtingen.
- Opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming.
- Informeren, adviseren en ondersteunen van de bedrijfsleiding in het financieel beheer van de onderneming.

Sociale interactie

- Verklaren en verdedigen van gezichtspunten t.o.v. fiscale controles. Geven van verduidelijkingen en adviezen aan bedrijfsleiding. Opvragen van interne financiële bedrijfsinformatie. Onderhouden van goede contacten met bank(en). E.e.a. in twee landstalen (mondeling).

Specifieke handelingsvereisten

- Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand professioneel			x

- Aandacht hebben bij het verwerken van gegevens. Zorgvuldig zijn bij het verstrekken van gegevens. Attent zijn op belangrijke financiële vervaldagen.

- **Verantwoordelijkheden** 04.02.01

. Kerntaken

- Registreren van alle financiële verrichtingen zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen en dat op elk ogenblik een overzicht verkregen kan worden van de financiële positie van de onderneming. Dit betekent o.a.:
  . controleren van de betalingen en ontvangsten via bankuittreksels;
  . controleren van betalingsprocedures op correcte uitvoering;
  . opvolgen van betalingstermijnen van klanten en betaling dubieuze debiteuren;
  . verwerken, op boekhoudkundig correcte wijze, van de crediteuren en debiteurenadministratie;
  . bijhouden van de grootboekadministratie van crediteuren, debiteuren en courante kosten;
  . uitvoeren van de maandelijkse centralisatie van de rekeningen;
  . opstellen van periodieke resultatenrekeningen;
  . opmaken van de proef en saldi balans voor de jaarlijkse afsluiting;
  . berekenen van het jaarlijks resultaat van de onderneming.

- Opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen terzake. Hiertoe ondermeer:
  . opmaken van de maandelijkse en jaarlijkse BTW aangifte;
  . opstellen van de jaarlijkse belastingsaangifte;
  . opstellen en neerleggen van de jaarrekening volgens de wettelijke voorziene indeling.

- Informeren, adviseren en ondersteunen van de bedrijfsleiding in het financieel beheer van de onderneming zodat de bedrijfsleiding financieel verantwoorde beleidskeuzes kan maken. E.e.a. wil zeggen:
  . opmaken van financiële rapporten i.v.m. specifieke probleemstellingen;
  . adviseren van de bedrijfsleiding omtrent interessante fiscale regelingen;
  . bewaken van de liquiditeitspositie van de onderneming en beheren van de liquide middelen van de onderneming;
  . analyseren en toelichten van de bedrijfsresultaten aan de bedrijfsleiding;
  . meewerken aan het opstellen van budgetten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.

- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Bediende boekhouding (m/v)</td><td>Functiereeks : Financiën</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 04.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd boekhouding.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Assisteren van de boekhouder bij het inzamelen en verwerken van boekhoudkundige gegevens zodat tijdig de juiste informatie beschikbaar is en de wettelijke rapporteringen kunnen opgemaakt worden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van routineverrichtingen volgens vastgelegde procedures.
▪ Voorbereiden en opvolgen van alle routinebetalingen zowel van ingaande als uitgaande facturen volgens vaste procedures.
▪ Voorbereiden van het opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Opvragen van interne financiële informatie. Opstellen van standaard betalingsherinneringen. Signaleren en informeren van het diensthoofd en andere interne contactpersonen van betalingsmoeilijkheden.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Oplettend en accuraat zijn bij het boeken van financiële verrichtingen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 04.03.01

. Kerntaken

- Zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van routineverrichtingen volgens vastgelegde procedures zodat kosten en inkomsten op de juiste wijze worden toegewezen en een betrouwbaar en actueel inzicht wordt gegeven in de te vorderen en uit te voeren betalingen. E.e.a. houdt in:
  . verzamelen en klasseren van allerlei verantwoordingstukken met betrekking tot aankoopbestelbons, aankoopcontracten, facturen, creditnota's;
  . controleren van binnenkomende facturen, vergelijken met bestelbon of aankoopcontract;
  . uitsplitsen van inkomende en uitgaande facturen naar verschillen boekhoudingposten;
  . boeken van inkomende en uitgaande facturen en creditnota's;
  . meewerken aan de maandelijkse centralisatie van de rekeningen;
  . meewerken aan de maandelijkse/driemaandelijkse BTW aangifte.

- Voorbereiden en opvolgen van alle financiële verrichtingen zowel van inkomende als uitgaande facturen volgens vaste procedures zodat alle betalingen correct worden uitgevoerd of geïnd. Dit houdt onder andere in:
  . opstellen van betalingslijsten en uitvoeren van deze betalingen na goedkeuring door boekhouder;
  . bijhouden van kas, ontvangen en uitbetalen van liquide middelen en verzamelen en klasseren van verantwoordingsstukken;
  . controleren van de betaling van de opgemaakte facturen;
  . signaleren van het overschreden krediettermijnen;
  . sturen van betalingsherinneringen aan klanten met openstaande schulden;
  . samenstellen van periodieke overzichten i.v.m. betalingsachterstanden en openstaande bedragen.

- Voorbereiden van het opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen terzake. Hiertoe ondermeer:
  . verzamelen en ingeven van de benodigde gegevens t.b.v. opmaken van de maandelijkse en jaarlijkse BTW aangifte;
  . verzamelen en ingeven van de benodigde gegevens t.b.v. opstellen van de jaarlijkse belastingsaangifte.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Facturencontroleur (m/v)</td><td>Functiereeks : Financiën</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 04.04.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd boekhouding.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Controleren en corrigeren van aankoopfacturen, zodanig dat de facturen volledig en met de juiste gegevens voor verdere afhandeling (inboeking, betaalbaarstelling) worden aangeboden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Controleren en behandelen van aankoopfacturen.
▪ Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de crediteurenadministratie.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Inwinnen van informatie (in- en extern) n.a.v. onvolkomenheden in of afwijkingen tussen facturen en bijhorende bescheiden. Uitwisselen van informatie met collega’s omtrent de werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig controleren van afwijkingen tussen facturen en administratieve bescheiden. Accuraat verwerken van gegevens en boeken van de facturen.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 04.04.01
. Kerntaken
▪ Controleren en behandelen van aankoopfacturen, zodanig dat afwijkingen volgens de procedure worden gesignaleerd. Hiertoe o.m.: . vergelijken van factuurgegevens met bestel- en magazijnbonnen; . melden van geconstateerde verschillen aan de crediteurenadministrateur; . inwinnen van aanvullende informatie bij leveranciers, bestellers, magazijn of diensthoofd n.a.v. vastgestelde onduidelijkheden of afwijkingen; . aanvullen van ontbrekende gegevens. ▪ Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de crediteurenadministratie. Dit houdt o.a. in: . invoeren/boeken van facturen; . archiveren van afgehandelde facturen.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Kassier (m/v)</td><td>Functiereeks : Financiën</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 04.05.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd boekhouding.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Beheren van de geldstromen binnen de onderneming (contant geld en rekeningen in eigen munt en vreemde valuta), zodanig dat geldmiddelen tijdig beschikbaar zijn en op de juiste wijze worden verantwoord.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Ontvangen en uitbetalen van liquide middelen (contant geld en cheques) in eigen munteenheid en vreemde valuta.
▪ Verrichten van bepaalde administratieve/registratieve werkzaamheden in opdracht van het diensthoofd en/of ter ondersteuning van de boekhouding.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Bespreken van zich voordoende bijzonderheden in het kasverkeer met het diensthoofd. Te woord staan van personeelsleden. Afstemmen met commerciële medewerkers (afrekeningen), personeel (aankoopbons, onkostennota’s), bank (bestellingen kasgeld) en klanten (contante betalingen). Signaleren van verschillen in afrekeningen aan betrokken diensthoofden.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Aandachtig ontvangen en uitgeven van gelden. Nauwkeurig afhandelen van mutaties. Opletten bij de verwerking van bedragen en alert reageren bij onjuistheden.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 04.05.01

. Kerntaken

- Ontvangen en uitbetalen van liquide middelen (contant geld en cheques) in eigen munteenheid en vreemde valuta, zodanig dat betalingen en ontvangsten tijdig en conform de regels worden afgewikkeld en verantwoord. Hiertoe o.m.:
  . op peil houden van een optimale voorraad geldmiddelen;
  . ontvangen en registreren van geld, dat vertegenwoordigers bij klanten ontvangen, of van contante betalingen door klanten; afgeven van ontvangstbewijzen;
  . controleren en registreren van geld dat door chauffeurs of andere personeelsleden in buitendiensten is gestort bij bankinstellingen (of in hun nachtkoffer); signaleren van verschillen aan betrokken afdelingsverantwoordelijken;
  . controleren en uitbetalen van onkostennota's aan collega's;
  . afrekenen van aankoopbons (personeelsverkoop) met collega's;
  . doen van betalingen aan personeelsleden, controleren van de bevoegdheid, verrekenen van voorschotten en omrekenen van vreemde valuta;
  . verrichten van incidentele kleine kasbetalingen aan derden.

- Verrichten van bepaalde administratieve/registratieve werkzaamheden in opdracht van het diensthoofd en/of ter ondersteuning van de boekhouding, zoals:
  . controleren en registreren van ontvangsten en uitgiften; boeken en coderen in het kasboek en inbrengen van deze gegevens in een geautomatiseerd systeem volgens voorschriften;
  . controleren van saldi in het kasboek;
  . klaarmaken van overbodige kasgelden, zodat deze naar de bank kunnen worden gebracht; bestellen van het nodige kasgeld in eigen munteenheid en vreemde valuta bij de bank;
  . sorteren en archiveren van financiële en andere documenten;
  . opmaken van overzichtslijsten, grafieken, etc.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van ogen en rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Kostprijsanalist (m/v)	**Functiereeks**	**:** Financiën
Functiecode	**:** 04.06.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd financiële administratie. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Bijdragen aan de totstandkoming van een goed inzicht in de kosten en rendementen van de productie- en technische activiteiten van de onderneming, teneinde een tijdige bijsturing van de bedrijfsvoering door het management mogelijk te maken.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Uitvoeren van de analytische boekhouding. ▪ Analyseren van de kosten en rendementen van de onderneming, opstellen van diverse rapporteringen en verstrekken van toelichtingen. ▪ Bijdragen tot een adequaat budgetbeheer door het management.
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met technische administraties. Verstrekken van toelichtingen op de rapporteringen aan de technische directie en het management. Opstellen van nota's en rapporten met toelichtingen. Formuleren en toelichten van ideeën en verbetervoorstellen. Bespreken van analytische boekhouding en mogelijke problemen met de leidinggevende.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand	x	x	
professioneel			x

	▪ Attent omgaan met vertrouwelijke gegevens. Aandachtig controleren, verwerken en rapporteren van cijfermatige gegevens. Accuraat ingeven van cijfermatige gegevens.

- **Verantwoordelijkheden** 04.06.01

. Kerntaken

- Uitvoeren van de analytische boekhouding, teneinde de financiële gegevens correct boekhoudkundig te verwerken en teneinde de analytische kostprijsinformatie tijdig ter beschikking te stellen. Dit houdt ondermeer in:
  . centraliseren van de kwantitatieve informatie omtrent het productieproces; ordenen van gegevens per productiestadium met toewijzing naar kostenplaats en kostensoort;
  . uitzoeken van onduidelijkheden/onregelmatigheden; contacteren van technische administraties voor nadere toelichting en ontbrekende informatie;
  . controleren van boekingen op correcte toewijzing naar kostenplaats en kostensoort, uitzoeken van de verschillen en verrichten van correctieboekingen; signaleren van fouten en onregelmatigheden aan de betrokken technische administratie;
  . verzamelen, controleren, verwerken en boeken in de analytische boekhouding van de ontvangen productie- en boekhoudkundige gegevens;
  . instaan voor de maandafsluiting van productie en budget.

- Analyseren van de kosten en rendementen van de onderneming, opstellen van diverse rapporteringen en verstrekken van toelichtingen ter ondersteuning van het budgetbeheer en beleidsevaluatie door het management. E.e.a. houdt in:
  . maken van kostenberekeningen (bedrijfs-, financiële- en uitzonderlijke kosten); formuleren van ideeën over het financiële beheer van de onderneming;
  . berekenen van de (half)jaarlijkse gemiddelde kostprijs per afgewerkt product;
  . opstellen van overzichten van productieresultaten en verliesgegevens per afdeling; toelichten van rapportages aan de leidinggevende;
  . analyseren van de boekhoudkundige situatie en de financiële resultaten van de onderneming; detecteren van disfuncties en voorstellen aan het management van oplossingen om daaraan te verhelpen.

- Bijdragen tot een adequaat budgetbeheer door het management, zodanig dat de totaal- en afdelingsbudgetten correct en binnen het kader van de bedrijfsvoorschriften worden samengesteld en gehanteerd. Hiertoe o.m.:
  . geven van toelichting en advies bij het opstellen van de begroting van de onderneming;
  . opvolgen en berekenen van de reële verbruiken en opstellen van vergelijkende rapporten tussen werkelijke en gebudgetteerde verbruiken; uitzoeken en toelichten van afwijkingen;
  . analyseren van de verschillen die zich kunnen voordoen tussen de voorzieningen en de concrete uitvoering; voorstellen van oplossingen om daaraan te verhelpen;
  . bijstellen van de vooruitzichten in functie van de vastgestelde verschillen.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Druk van deadlines om de werkzaamheden binnen de voorgeschreven tijd te voltooien.

ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Assistent personeelszaken (m/v)	**Functiereeks**	**:** Personeelszaken
Functiecode	**:** 05.01.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd Personeelszaken. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Aanwerven en organiseren van de opleiding en integratie van nieuwe medewerkers (arbeiders en/of bedienden) teneinde bij te dragen tot de realisatie van het HR-beleid.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verzorgen van de personeelsvoorziening van arbeiders en/of bedienden. ▪ Organiseren en opvolgen van opleidingen. ▪ Organiseren en opvolgen van de begeleiding van nieuwe medewerkers. ▪ Begeleiden van het loopbaantraject van de arbeiders en bedienden rekening houdend met wettelijke vereisten en sociaal beleid van de onderneming.
Sociale interactie	▪ Verstrekken van informatie aan interne medewerkers en lijnverantwoordelijken, opvragen van bijkomende informatie bij collega's. Overleggen met afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken over aanwervings-, opleidings-, integratie- en individuele dossiers. Motiveren van lijnverantwoordelijken tot het toepassen van het HR- beleid. Voeren van sollicitatiegesprekken. Opvragen van informatie bij externe opleidingsorganisaties en overleggen over planning van opleidingen. Onthalen en introduceren van nieuwe medewerkers en stagiairs.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand professioneel	x		x

	▪ Secuur opvolgen en verwerken van administratieve gegevens inzake aanwerving, opleiding, integratie, enz. Attent omgaan met vertrouwelijke informatie. Zorgvuldig opvolgen van nieuwe medewerkers. Nauwkeurig respecteren van procedures, wettelijke bepalingen en interne richtlijnen.

- **Verantwoordelijkheden** 05.01.01

. Kerntaken

- Verzorgen van de personeelsvoorziening arbeiders en/of bedienden, zodanig dat tijdig in de juiste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte wordt voorzien. Hiertoe o.m.:
  . bespreken van functieprofielen met het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken;
  . lezen van curriculum vitae en opnemen van contact met kandidaten in functie van het gevraagde profiel; beantwoorden van sollicitatiebrieven en vragen van kandidaten;
  . interviewen van kandidaten, maken van een voorselectie en doen van voorstellen aan het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken;
  . opmaken van diverse contracten overeenkomstig de richtlijnen van het afdelingshoofd en rekening houdend met wetgeving en de interne bedrijfspolitiek; verzorgen van de volledige administratieve afhandeling;
  . rapporteren aan het afdelingshoofd over stand van zaken betreffende lopende dossiers;
  . coördineren en opvolgen van tewerkstelling van jobstudenten en schoolstagiairs;
  . inhuren van uitzendkrachten via diverse uitzendkantoren;
  . opvolgen van rekruteringsacties en deelnemen aan evenementen samen met het afdelingshoofd.

- Organiseren en opvolgen van opleidingen zodat voorzien wordt in de uitvoering van het bedrijfsopleidingsplan. Dit houdt o.a. in:
  . overleggen met het afdelingshoofd en de lijnverantwoordelijken over opleidingsbehoeften en planning;
  . inwinnen van informatie inzake aanbod bij externe opleidingsorganisaties en formuleren van voorstellen;
  . organiseren van interne opleidingen en coördineren van deelname aan externe opleidingen;
  . registreren van gegevens inzake opleidingen, opstellen van rapporten en rapporteren aan het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken.

- Organiseren en opvolgen van de begeleiding van nieuwe medewerkers, met het oog op een snelle en efficiënte integratie van nieuwe medewerkers in de organisatie. Hiertoe o.m.:
  . organiseren, coördineren en uitwerken van introductieactiviteiten;
  . toezien op de naleving van procedures voor een systematische begeleiding en informatieverstrekking aan nieuwe medewerkers door lijnverantwoordelijken;
  . peilen naar behoeften en problemen inzake integratie bij de lijnverantwoordelijken; ondersteunen van lijnverantwoordelijken inzake communicatie, begeleiding en opleiding van nieuwe medewerkers.

- Begeleiden van het loopbaantraject van de arbeiders en bedienden rekening houdend met wettelijke vereisten en sociaal beleid van de onderneming, zodanig dat tegemoet gekomen wordt aan specifieke behoeften van het personeel. E.e.a. houdt in:
  . opvolgen van de dossiers tijdskrediet, thematische verloven, educatief verlof, ...;
  . organiseren van de volledige dossierafhandeling en voldoen aan alle wettelijke verplichtingen;

. verzorgen van alle administratieve formaliteiten;
. informeren en adviseren van medewerkers over de mogelijkheden en consequenties van bepaalde loopbaanstappen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Bediende personeelsadministratie (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Personeelszaken</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 05.02.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd personeelszaken.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verzorgen van de personeels- en salarisadministratie van arbeiders en/of bedienden (in samenwerking met een sociaal secretariaat) zodanig dat de personeelsdossiers volledig en actueel zijn en de salarissen tijdig en correct uitbetaald worden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Verzorgen van de personeelsadministratie volgens de vastgelegde procedures en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.
▪ Uitvoeren van de salarisadministratie conform sociale wetgeving en CAO-bepalingen.
▪ Inlichten van personeelsleden over de salarisberekeningen en de toepassing van de sociale en fiscale wetten, CAO’s en interne bepalingen.
▪ Administratief beheren en opvolgen van een aantal specifieke dossiers.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Verstrekken/uitwisselen van informatie met o.a. personeel, sociaal secretariaat en publieke instanties. Geven van uitleg over de toegepaste (interne/externe) regels. Rapporteren aan het afdelingshoofd.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig uitvoeren van berekeningen. Zorgvuldig beheren van vertrouwelijke gegevens. Nauwkeurig invullen van formulieren. Nauwgezet beoordelen, verwerken en invoeren van gegevens. Attent en nauwkeurig beantwoorden van vragen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 05.02.01

. Kerntaken

- Verzorgen van de personeelsadministratie volgens de vastgelegde procedures en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen, teneinde bij te dragen tot een correcte personeelsadministratie. Hiertoe o.m.:
  . actueel houden van personeelsgegevens (functie, burgerlijke stand, adreswijziging, wijziging gezinssituatie, rekeningnummer, ...);
  . verzorgen van de administratieve afhandeling bij in- en uitdiensttreding;
  . berekenen en invoeren van variabele gegevens (aanwezigheid, vakantiedagen, ziekte, ...);
  . verstrekken aan het afdelingshoofd van de gevraagde informatie m.b.t het personeelsbestand en de personeelskosten;
  . verstrekken van gevraagde informatie m.b.t. het personeel aan publieke instanties.

- Uitvoeren van de salarisadministratie conform sociale wetgeving en CAO-bepalingen, zodat de werknemers tijdig en correct hun loon of wedde uitbetaald krijgen. Dit houdt o.a. in:
  . doorgeven van de informatie aan het sociaal secretariaat van de salarissen;
  . (laten) verwerken van aanpassingen in de administratieve systemen voor wat betreft vergoedingen, premies, inhoudingen e.d. op basis van ontvangen informatie;
  . verifiëren van salarisberekeningen;
  . opmaken en laten tekenen van de betalingsorder voor de bank;
  . uitdelen van de loonfiches, maaltijdcheques, waardebons, e.d.

- Inlichten van de personeelsleden over de salarisberekeningen en de toepassing van de sociale en fiscale wetten, CAO's en interne bepalingen.

- Administratief beheren en opvolgen van een aantal specifieke dossiers, teneinde een accurate dienstverlening te verzekeren voor het personeel. Hiertoe o.m.:
  . invullen van de nodige formulieren bij ziekte, ontslag e.d. aan de hand van verstrekte informatie; tekenen van de formulieren;
  . beheren van de dossiers kinderbijslagfonds en groepsverzekering;
  . invullen van mutualiteitpapieren van de medewerkers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Consultant werving en selectie (m/v)	**Functiereeks**	: Personeelszaken
Functiecode	: 05.03.01		
Datum	: 01/07/2006		

Plaats in de organisatie

Directe chef : Kantoorhouder.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Realiseren van het wervings- en selectieproces teneinde gefundeerde adviezen m.b.t. sollicitanten te formuleren aan klanten.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Bespreken van de vacature met de opdrachtgever.
- Plannen en uitvoeren van de afgesproken zoekprocedure.
- Selecteren van geschikte kandidaten.
- Voorstellen van geschikte kandidaten aan de opdrachtgever en bespreken van kandidaten.

Sociale interactie

- Geven van informatie aan sollicitanten. Stellen van gerichte vragen in het kader van interviews. Geven en verdedigen van adviezen aan klanten. Opstellen van rapporten. Overleggen met de kantoorhouder omtrent de eigen taakuitoefening.

Specifieke handelingsvereisten

- Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		x
diepgaand professioneel		x	

- Oplettend zijn bij het voeren van selectiegesprekken, observeren van assesment oefeningen en het opmaken van de rapporten.

- **Verantwoordelijkheden** 05.03.01

. Kerntaken

- Bespreken van de vacature met de opdrachtgever zodat een profiel kan bepaald worden van de te zoeken kandidaat en er afspraken gemaakt worden in verband met de te volgen procedures. Hiertoe o.m.:
  . bespreken van de gewenste karakteristieken en het profiel van de te zoeken kandidaat met de klant;
  . adviseren van de klant en afspreken met klant i.v.m. de te hanteren zoekmethode.

- Plannen en uitvoeren van de afgesproken zoekprocedure zodat potentieel valabele kandidaten zich kandidaat stellen voor de openstaande vacature. E.e.a. houdt in:
  . opstellen van een wervingsadvertentie op basis van het overeengekomen profiel;
  . zorgen voor de publicatie van deze vacatures op jobsites en de gedrukte media;
  . telefonisch contacteren van potentiële kandidaten op basis van beschikbare databestanden en motiveren van valabele kandidaten om zich kandidaat te stellen;
  . selecteren van kandidaten op basis van cv en het opgestelde profiel;
  . zorgen voor het uitnodigen van kandidaten en het plannen van afspraken, in samenwerking met het secretariaat.

- Selecteren van geschikte kandidaten zodat aan de opdrachtgevers een gefundeerde advies kan worden geformuleerd i.v.m. de mogelijke aanwerving. Hiertoe o.m.:
  . analyseren en interpreteren van CV's;
  . interviewen van de kandidaten;
  . afnemen of laten afnemen van psycho-technische testen;
  . uitvoeren van assessment oefeningen;
  . samenvoegen en analyseren van alle verzamelde gegevens en beoordelen van de kandidaat in functie van de openstaande vacature;
  . schrijven van een rapport met de vastgestelde bevindingen en eindconclusies.

- Voorstellen van geschikte kandidaten aan de opdrachtgever en bespreken van kandidaten zodat de opdrachtgever een gefundeerde keuze kan maken i.v.m. het al of niet aanwerven van een kandidaat. E.e.a. houdt in:
  . bespreken van het opgestelde rapport met de klant en verduidelijken van de geformuleerde adviezen;
  . opvolgen van de eindbesprekingen tussen sollicitant en bedrijf;
  . beantwoorden van eventuele vragen van de klant tijdens de inwerkperiode van de aangeworven kandidaat.

Bezwarende omstandigheden:

- Druk van deadlines om de werkzaamheden binnen de voorgeschreven tijd te voltooien.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Search assistant (selectiebureau) (m/v)	**Functiereeks**	**:** Personeelszaken
Functiecode	**:** 05.04.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Kantoorhouder. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Zoeken en contacteren van geschikte kandidaten via interne of externe databanken en actueel houden van de interne databank teneinde kandidaten met het gewenste profiel te kunnen selecteren.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bespreken met de consultant werving en selectie van het profiel van de kandidaten. ▪ Opbellen van de kandidaten op basis van de gegevens uit de interne of externe databank en valabele kandidaten motiveren om zich kandidaat te stellen voor de openstaande vacature. ▪ Aanvullen en bijwerken van de interne database.
Sociale interactie	▪ Overleggen en uitwisselen van informatie met de Consultant werving en selectie. Uitwisselen van informatie met het secretariaat. Inwinnen en verstrekken van informatie aan potentiële kandidaten. Overtuigen van kandidaten om een afspraak te maken. Overleggen met de kantoorhouder omtrent de eigen taakuitoefening.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC in combinatie met telefoon.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand professioneel		x	

▪ Opletten voor onbedoeld doorgeven van vertrouwelijke informatie bij het opbellen van kandidaten.

- **Verantwoordelijkheden** 05.04.01

. Kerntaken

- Bespreken met de consultant werving en selectie van het profiel van de kandidaten zodat een gerichte zoekactie kan worden opgestart. Hiertoe o.m.:
  . bepalen van de relatieve belangrijkheid van de verschillende karakteristieken waaraan de kandidaten moeten voldoen;
  . aangeven in welke segmenten van de arbeidsmarkt in eerste instantie zal worden gezocht;
  . verzamelen van achtergrondgegevens van het bedrijf, eventueel vergezellen van de consultant bij bedrijfsbezoeken.

- Opbellen van de kandidaten op basis van de gegevens uit de interne of externe databank en valabele kandidaten motiveren om zich kandidaat te stellen voor de openstaande vacature. E.e.a. houdt in:
  . opbellen en informeren of de kandidaat beantwoord aan de basiscriteria;
  . informeren naar de actuele professionele situatie van de kandidaat en de mogelijke interesse voor de openstaande vacature;
  . beoordelen of de kandidaat in aanmerking komt voor de openstaande vacature;
  . inlichten van kandidaten over de openstaande vacatures in algemene termen;
  . motiveren van valabele kandidaten om een afspraak vast te leggen met de consultant voor een verdere bespreking en/of selectieproeven.

- Aanvullen en bijwerken van de interne database zodat men over een maximum aan actuele informatie beschikte over potentiële kandidaten op de arbeidsmarkt. Hiertoe o.m.:
  . registeren van relevante professionele informatie en interesse van de kandidaten verzameld tijdens de verschillende zoekacties voor de openstaande vacatures;
  . verzamelen en registreren van relevante informatie over potentiële kandidaten via allerlei bronnen zoals schoollijsten, lijsten beroepsverenigingen, spontane sollicitaties, sollicitaties op advertenties;
  . verrichten van opzoekingen in externe sollicitantenbanken en contacteren van interessante kandidaten;
  . contacteren op regelmatige basis van lange tijd niet spontaan geconsulteerde personen en de juistheid van de geregistreerde gegevens nagaan;
  . verwijderen uit het bestand van kandidaten die niet langer gecontacteerd wensen te worden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Systeembeheerder (m/v)</td><td>Functiereeks : Informatica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 06.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd IT.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Beheren en optimaliseren van de automatiseringsinfrastructuur, centrale informatiesystemen en gegevensverzamelingen, zodanig dat een adequate beveiliging en continue beschikbaarheid van de informatiesystemen en databanken wordt gewaarborgd.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Bewaken en beheren van de automatiseringsinfrastructuur.
▪ Optimaliseren en installeren van (nieuwe) programmatuur.
▪ Instaan voor de beveiliging van de infrastructuur en programmatuur.
▪ Verlenen van diverse vormen van ondersteuning en informatie aan kerngebruikers.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Instrueren van kerngebruikers over gebruik en bediening van systeemfaciliteiten. Overleggen met medewerkers / diensthoofden over installatie van apparatuur, oplossing van problemen, planning van de werkzaamheden, e.d. Bespreken van technische problemen met collega’s (database- en netwerkbeheerders) of technici van computerleveranciers. E.e.a. ook in het Engels.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van IT infrastructuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Accuraat werken bij het uitvoeren van installatie- en herstelwerkzaamheden, bij het aanmaken van technische procedures en bij het omgaan met programmatuur en netwerkaansluitingen in het algemeen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 06.01.01

. Kerntaken

- Bewaken en beheren van de automatiseringsinfrastructuur, teneinde een continue beschikbaarheid van informatiesystemen en gegevensverzamelingen voor gebruikers te realiseren. Hiertoe o.m.:
  . bewaken van de performantie van de systemen (d.m.v. metingen) en nemen van maatregelen om de performantie te optimaliseren;
  . bijhouden van diverse overzichten van systeembezetting en systeemgebruik; signaleren van mogelijke capaciteits- en performantieproblemen aan het diensthoofd;
  . toekennen van opslagcapaciteit.

- Optimaliseren en installeren van (nieuwe) programmatuur, teneinde tijdig te kunnen inspelen op gewijzigde informatiseringbehoeften en nieuwe versies/toepassingen beschikbaar te maken voor gebruikers. E.e.a. houdt in:
  . formuleren van adviezen inzake aankoop/vervanging IT infrastructuur;
  . testen van nieuwe versies van programmatuur, vaststellen of installatie verantwoord en wenselijk is en adviseren van het diensthoofd;
  . installeren en operationeel maken van (nieuwe versies van) programmatuur;
  . oplossen van problemen met systeemprogrammatuur;
  . beheren en actueel houden van systeemdocumentatie.

- Instaan voor de beveiliging van de infrastructuur en programmatuur, teneinde zeker te stellen dat vitale gegevens steeds beschikbaar blijven en slechts door geautoriseerde gebruikers worden gemuteerd. Hiertoe o.m.:
  . ontwikkelen en vastleggen van diverse procedures en actueel houden van deze procedures;
  . uitgeven en inbrengen van toegangscodes voor gebruikers;
  . toezien op de naleving van procedures voor toegang tot computerruimtes, opslag van informatiedragers, aanmaken van back-ups, etc.

- Verlenen van diverse vormen van ondersteuning en informatie aan kerngebruikers, waaronder:
  . installeren van werkomgevingen voor gebruikers en beschikbaar maken van de geaccepteerde programmatuur;
  . adviseren over systeemfaciliteiten;
  . oplossen van verwerkingsproblemen met systeemtechnische achtergrond;
  . verlenen van informatie aan en opleiden van kerngebruikers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Databasebeheerder (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Informatica</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 06.02.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd IT.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Beheren van geïnformatiseerde datastructuren en mede ontwerpen/aanpassen en implementeren van de programmatuur teneinde een optimale werking van de bedrijfskritische toepassingen en andere omgevingen te kunnen waarborgen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Beheren en controleren van de diverse datastructuren in de onderneming in nauw overleg met de externe leverancier.
▪ Testen en implementeren van nieuwe toepassingen en systemen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Overleggen met het diensthoofd, netwerk- en systeembeheerder over problemen en ontwikkelingen. Uitleg verschaffen aan de Software Development Manager en de ontwikkelaars i.v.m. de verwachtingen. Maken van afspraken met leveranciers. Informeren van externe consultant i.v.m. problemen. Onderhouden van contacten met de medewerkers van de helpdesk. E.e.a. ook in het Engels.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van IT infrastructuur.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td>x</td><td></td></tr>
</table>
▪ Accuraat tewerk gaan bij het ontwikkelen en de implementatie van nieuwe producten en het oplossen van onregelmatigheden.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 06.02.01
. Kerntaken
▪ Beheren en controleren van de diverse datastructuren in nauw overleg met de externe leveranciers zodanig dat een gebruiksklaar informaticasysteem ter beschikking wordt gesteld, conform de gestelde eisen. Hiertoe o.m.: . installeren van nieuwe versies van database systemen en toepassingen; . creëren van bestanden (opslag) structuren bij installatie van nieuwe toepassingen; . aanvragen van systeem opslagcapaciteit, rekening houdend met de toekomstplanning in functie van de database systemen; . controleren van de werking van de verschillende databases en toepassingen; . opstellen en onderhouden van database documentatie; maken van back-ups uit de database structuur; . oplossen van allerhande problemen en onregelmatigheden, in overleg met leveranciers bij complexe problemen; . reorganiseren van databases om te komen tot een optimalisatie van de werking en een maximale beschikbaarheid van de database; . opstellen van standaarden om data-integriteit, veiligheid en ontwikkeling van alle toepassingen te verzekeren; . toezien op de naleving van standaarden; . verschaffen van toegang aan nieuwe database gebruikers; . controleren van alle logs en alerts; ondernemen van de nodige acties; . uitvoeren van preventieve en curatieve technische aanpassingen aan software en parameters. ▪ Testen en implementeren van nieuwe toepassingen en systemen zodanig dat men steeds over de meest geschikte IT-toepassingen beschikt. Dit houdt o.a. in: . begeleiden van de performantie van de verschillende toepassingen en geven van advies aan de software ontwikkelaars of de verkopers van de aangekochte toepassingen ter optimalisatie; . ondersteunen en adviseren van de software-ontwikkelaars teneinde hun toepassingen en queries te optimaliseren; . beheren van het ontwerp, de creatie en de structurele integriteit van alle database toepassingen; . onderzoeken en evalueren van nieuwe database ontwikkelingen; . onderhouden van contacten met verkopers van toepassingen en helpdesk medewerkers met het oog op technische support; . implementeren en onderhouden van databasesecurity, controleren van de implementatie van programma's en wijzigingen in database van ontwikkel/test omgeving naar productie.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag. ▪ Hinder van tempodruk en piekmomenten bij het oplossen van problemen.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Operator ICT (m/v)</td><td>Functiereeks : Informatica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 06.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2009</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd IT.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Uitvoeren van routinetaken op het vlak van hard- en software en bieden van 1^elijnsondersteuning aan de gebruikers, teneinde een goed verloop van de dataverwerking / informatievoorziening te waarborgen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur.
▪ Bewaken van de computerverwerkingen.
▪ Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers.
▪ Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Informeren en adviseren van gebruikers en interne opdrachtgevers m.b.t. onjuiste handelingen en fouten. Bespreken van verwerkingsproblemen door hard- en softwarestoringen met interne deskundigen, leveranciers of programmeurs. E.e.a. ook in het Engels.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen en instellen van computerapparatuur en randapparatuur.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig controleren van de output. Gelijktijdig en geconcentreerd opvolgen van IT processen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 06.03.01

. Kerntaken

- Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur, zodanig dat de faciliteiten voor gebruikers beschikbaar zijn, de verwerkingen tijdig plaatsvinden en een efficiënt gebruik van de apparatuur wordt gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
  . in en uit bedrijf nemen van de apparatuur, laden van printers, tape units, disk drivers, etc.;
  . controleren van aangeleverde opdrachten op fouten en signaleren van onjuistheden aan opdrachtgevers;
  . in stand houden van de communicatie met de desbetreffende operating-systemen;
  . sturen van decentraal en centraal gebruik, rekening houdend met de prioriteit van het verwerken van opdrachten;
  . invoeren van productie- en testprogramma's en uitvoeren van conversies;
  . uitvoeren van de controle- en beveiligingsprocedure.

- Bewaken van de computerverwerkingen, zodat de output voldoet aan de diverse gebruikerseisen d.w.z. controleren van de output en corrigerend optreden bij afwijkingen binnen procedures.

- Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers, om een efficiënte 1e lijnsondersteuning inzake kantoorsoftware te verzekeren. Dit houdt onder andere in:
  . aannemen van telefonische verzoeken om ondersteuning;
  . zich informeren inzake het door de gebruiker gesignaleerde probleem;
  . analyseren van het probleem en stellen van een diagnose;
  . telefonisch en eventueel ter plaatse oplossen van probleem/storing; adviseren van gebruikers;
  . bewaken van de voortgang van gestelde prioriteiten en werkzaamheden.

- Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen, zodanig dat apparatuur en programmatuur zo snel mogelijk met zo weinig mogelijk consequenties weer beschikbaar worden. Hiertoe o.m.:
  . vaststellen van de (vermoedelijke) oorzaak van de storing;
  . lokaliseren en oplossen van de hardware-storing; eventueel inschakelen van interne deskundigen of leverancier;
  . nagaan, bij software-storingen, of de werkzaamheden opnieuw gestart kunnen worden en inschakelen van interne experten of programmeur indien probleem niet kan worden opgelost.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een belangrijk deel van de dag.
- Hinder van tempodruk en piekmomenten bij het oplossen van problemen.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** PC technicus (m/v)	**Functiereeks**	**:** Informatica
Functiecode	**:** 06.04.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Direct chef :** Verantwoordelijke ICT. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Onderhouden van PC's inzake hard- en software zodanig dat een maximale beschikbaarheid van PC's en randapparatuur gewaarborgd wordt.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Voorbereiden van de installatie van PC's en randapparatuur volgens de gevraagde specificaties van de klant. ▪ Installeren van de PC's on site als stand-alone of geïntegreerd in een netwerk. ▪ Uitvoeren van het preventief periodiek onderhoud van PC's. ▪ Oplossen van allerlei technische problemen i.v.m. met de goede werking van PC's al dan niet geconfigureerd in een netwerk hetzij remote, on site of in de werkplaats. ▪ Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de afdeling om een efficiënte werking mogelijk te maken.
Sociale interactie	▪ Verzamelen en interpreteren van informatie van eindgebruikers i.v.m. vastgestelde fouten. Geven van korte instructies over het gebruik van de apparatuur en software. Inzichtelijk maken van technische onderwerpen door een vertaling in gebruikerstermen. Raadplegen van collega's en externe deskundigen om technische problemen te analyseren en op te lossen. Adviseren van gebruikers omtrent technische verbetering. Sensibiliseren van gebruikers voor dataverlies en andere veiligheidsrisico's, goed gebruik van anti-virus en back-up gebruik stimuleren. E.e.a. ook in het Engels.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Verrichten van fijne montagehandelingen bij installeren van apparatuur.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis		x	
diepgaand professioneel			x

▪ Omzichtig te werk gaan bij uitvoeren van installatie en herstelwerkzaamheden. Alert zijn voor de risico's van dataverlies.

▪ Verantwoordelijkheden 06.04.01

. Kerntaken

- Voorbereiden van de installatie van PC's en randapparatuur volgens de gevraagde specificaties van de klant zodat de installatie on site snel en gemakkelijk verloopt. Dit impliceert o.a.:
  . zich informeren over de opdracht op basis van een werknota en anticiperen op problemen;
  . assembleren en integreren van de verschillende PC-componenten volgens de opgegeven specificaties;
  . installeren van de hardwareconfiguratie, aanpassen van systeem set-up;
  . installeren van het opgegeven besturingssysteem;
  . installeren van toepassingssoftware (standaardpakketten en/of eigen toepassingen);
  . testen van de goede werking van PC's en randapparatuur.

- Installeren van de PC's on site als stand-alone of geïntegreerd in een netwerk zodat de cliënt met de minste hinder over een goed werkende installatie kan beschikken. Dit betekent o.a.:
  . aansluiten, installeren van besturingssoftware en testen van randapparatuur zoals printers, faxfuncties en internetaansluiting;
  . verbinden van werkposten en server(s) met elkaar, zo nodig eenvoudig hub of switch installeren;
  . aanpassen van werkstation dwz. settings personaliseren, aanmeldingsscripts maken, user ID aanmaken, verdelen van software van op netwerkservers, back-up installeren, overzetten van gebruikersdata;
  . testen van de goede werking van de nieuwe installatie, opsporen en oplossen van fouten;
  . wegwijs maken van gebruikers in het functioneren van PC's of het gebruik van het netwerken sensibiliseren voor een goed gebruik van backup en beveiligingssoftware;
  . aanvullen van technische dossiers met o.a. licentienummers, computeradressen, netwerkinstellingen, ...

- Uitvoeren van het preventief periodiek onderhoud van PC's om een blijvende goede werking te verzekeren. Dit betekent onder meer:
  . reinigen van inwendige behuizing PC's;
  . controleren van settings, o.a. goede werking automatische back-up en update virusprogramma's;
  . defragmenteren van harde schrijven; bijplaatsen van intern geheugen of extra schijven;
  . installeren van service-packs of algemene upgrades van software;
  . informeren bij eindgebruikers naar regelmatig terugkerende problemen en deze oplossen.

- Oplossen van allerlei technische problemen i.v.m. met de goede werking van PC's al dan niet geconfigureerd in een netwerk hetzij remote, on site of in de werkplaats om een maximale beschikbaarheid van het systeem te waarborgen. E.e.a. houdt in:
  . stellen van een eerste diagnose op basis van vraagstelling aan de gebruiker;

- . oplossen van problemen door informatie en/of instructies te geven aan de gebruiker;
- . onderzoeken van complexere problemen on site of in de werkplaats met behulp van allerlei hardware en software diagnostic tools;
- . opzoeken van informatie rond vastgestelde en gekende problemen, bijvoorbeeld op internet of door informatie op te vragen bij helpdesk leveranciers van software of hardware;
- . vervangen van defecte hardware onderdelen, herinstalleren van systeemsoftware of uitvoeren van restore, uitvoeren van back-up recovery's enz.

- Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de afdeling om een efficiënte werking mogelijk te maken dit betekent ondermeer:
  - . invoeren van nieuwe oplossingen in probleem en oplossingsbestand;
  - . invullen van interventiebonnen en laten tekenen door gebruikers;
  - . mede opvolgen van het gevolg dat aan de eigen interventies wordt gegeven;
  - . bijhouden van dagrapporten en op weekbasis een tijdverantwoording indienen;
  - . bijhouden van centrale documentatie van bepaalde (groepen) gebruikers.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van computerapparatuur gedurende een beperkt deel van de dag.

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag. Inspannende houding bij installatiewerkzaamheden.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Programmeur (m/v)</td><td>Functiereeks : Informatica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 06.05.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd IT.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Ontwerpen/aanpassen, op basis van een analysedossier, van programmatuur en mede verzorgen van de implementatie, zodanig dat een gebruiksklaar informatiesysteem wordt opgeleverd.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Ontwerpen, samenstellen en/of aanpassen van (delen van) programmatuur op basis van een analysedossier.
▪ Testen en implementeren van de programma’s.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Overleggen met de analist over te ontwerpen, samen te stellen en/of aan te passen (delen van) programmatuur en de samenhang met andere delen van programmatuur en (operating-)systemen. Opvragen van informatie bij gebruikers, bespreken van testen en verhelpen van onvolkomenheden. E.e.a. ook in het Engels.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig ontwerpen, aanpassen en testen van programma’s.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 06.05.01
. Kerntaken
▪ Ontwerpen, samenstellen en/of aanpassen van (delen van) programmatuur op basis van een analysedossier, zodanig dat deze passen binnen de bestaande systemen, programmatuur en operating-systemen. Hiertoe o.m.: . ontwerpen van programma's en maken van blokdiagrammen; . omzetten van de blokdiagrammen in de diverse programmeertalen (coderen); . (mede) assembleren/compileren van de programma's; . opstellen/aanpassen van de systeem- en programmatie-documentatie, gebruikersprocedures, instructies, invoerdocumenten, e.d. ▪ Testen en implementeren van de programma's, zodanig dat de overdracht aan de gebruikersorganisatie kan plaatsvinden. Dit houdt o.a. in: . samenstellen en uitvoeren van het testplan in samenhang met bestaande programma's en systemen; . opsporen en verhelpen van onvolkomenheden; . opsporen en verhelpen van storingen in operationele informatiesystemen.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag. ▪ Hinder van tempodruk op piekmomenten.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Webmaster (m/v)	**Functiereeks**	**:** Informatica
Functiecode	**:** 06.06.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Verantwoordelijke ICT. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Ontwerpen en onderhouden van een bedrijfswebsite met bijhorende toepassingen, teneinde bij te dragen aan een beveiligde en informatieve internet en intranet website.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verzekeren van de goede werking en bereikbaarheid van de web-publishing infrastructuur. ▪ Zorg dragen voor het aanbieden van nieuwe informatie en actualiseren van bestaande informatie op website en intranet. ▪ Ontwikkelen en uitvoering geven aan nieuwe internetdiensten in overleg met het bedrijfsmanagement. ▪ Beheren van de interactieve boodschappen van bezoekers van de bedrijfsite.
Sociale interactie	▪ Instrueren van eindgebruikers over het juiste gebruik van toepassingen. Opstellen van beknopte gebruiksaanwijzingen. Deelnemen aan diverse vormen van intern en extern overleg. Adviseren van bedrijfsleiding bij het uitstippelen van nieuwe ontwikkelingen. Motiveren van standpunten. Onderhouden van goede contacten met management, interne eindgebruikers en externe dienstverleners. E.e.a. ook in het Engels.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand		x	
professioneel			x

▪ Alert zijn voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen inzake internet technologie die de technische performantie kunnen verbeteren of een nieuwe toepassing mogelijk maken.

- **Verantwoordelijkheden** 06.06.01

. Kerntaken

- Verzekeren van de goede werking en bereikbaarheid van de web-publishing infrastructuur zodat de webtoepassingen voor iedere doelgroep maximaal beschikbaar zijn. Hiertoe o.a.:
  . bewaken van de toegankelijkheid en de goede werking van de infrastructuur en informatiesystemen (o.a. werking server en databasekoppelingen, downloadtijden, opsporen dode linken enz.);
  . uitvoeren van technische onderhoudswerkzaamheden (zoals kleine wijzigingen aan grafisch design) aan de site;
  . verzamelen en interpreteren van statistische informatie over het gebruik van de website (o.a. aantal hits, gebruikersaantallen, enz.);
  . overleggen en onderhandelen met verschillende partijen, intern en extern, m.b.t. de efficiëntie van het systeem (o.a. netwerkbeheerder, databasebeheerder; externe ontwikkelaars, service provider, leveranciers hardware en software, communicatieafdeling);
  . bekendmaken en zorgen voor de publiciteit van de website via de elektronische en klassieke media.

- Zorg dragen voor het aanbieden van nieuwe informatie en actualiseren van bestaande informatie op website en intranet zodat de beschikbare informatie steeds correct en actueel is. Dit houdt o.a. in:
  . controleren en ontwikkelen van procedures inzake het actualiseren van webpagina's (o.a. vacatures, productinformatie, persberichten, bedrijfsresultaten, nieuwsbrieven);
  . vormgeven op een grafisch verantwoorde wijze van nieuwe pagina's op basis van aangeleverde informatie of tekst;
  . ontwikkelen van de nodige tools zodat bedrijfsdepartementen op een veilige wijze zelf informatie actueel kunnen houden (bv aanpassing productomschrijvingen door marketing);
  . ontwikkelen van koppelingen met bestaande informatiesystemen (vb. voorraadlijsten op intranet);
  . controleren of de geboden functionaliteiten blijven beantwoorden aan de wensen en de behoeften van de externe en interne gebruikers en op basis hiervan verbeteringen uitvoeren en/of zo nodig voorstellen aan het management.

- Ontwikkelen en uitvoering geven aan nieuwe internetdiensten in overleg met het bedrijfsmanagement zodat binnen het overeengekomen budget de internettechnologie maximaal ingeschakeld wordt bij de optimalisatie van de bedrijfsprocessen, daartoe onder meer:
  . overleggen met verschillende interne verantwoordelijken om behoeften in kaart te brengen en nieuwe opdrachten en doelstellingen te bepalen;
  . conceptueel uitwerken van mogelijke nieuwe ontwikkelingen, rekening houdend met de technische implicaties;
  . opstellen van lastenboeken voor het uitbesteden van de ontwikkeling van nieuwe projecten of aankoop van nieuwe toepassingen;

- . uitvoeren van deelaspecten van nieuwe projecten zoals uitwerken van functionele analyses, uittekenen van webskelet, bouw interfaces, softwareontwikkeling, enz.;
- . opvolgen van de uitvoering van uitbestede projectonderdelen en beoordelen van extern ontwikkelde toepassingen;
- . integreren van nieuwe toepassingen en functionaliteiten in het bestaand systeem;
- . opleiden en coachen van de eindgebruikers in het gebruik van toepassingen;
- . bijhouden van vakliteratuur en volgen van ontwikkeling i.v.m. internettechnologie en toepassingen.

- Beheren van de interactieve boodschappen van bezoekers van de bedrijfsite om een vlotte communicatie te verzekeren. Dit houdt andere in:
  - . antwoorden op e-mail berichten in verband met het gebruik of informatie op de site;
  - . verzamelen, verwerken en naar betrokken personen doorsturen van op de website verzamelde gegevens zoals bestellingen, aanvraag specifieke informatie;
  - . beheren van discussieforums.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Kwaliteitsassistent (m/v)</td><td>Functiereeks : Kwaliteit</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 07.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd kwaliteitsdienst.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Toezien op de naleving van de voorgeschreven kwaliteitsprocedures, zodanig dat de voorgeschreven werkwijzen en procedures effectief nageleefd worden in de onderneming.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Mede toezien op een juiste toepassing van de door de onderneming voorgeschreven methoden en handelwijzen.
▪ Controleren van de kwaliteit van grondstoffen, productiemiddelen, halffabrikaten en afgewerkte producten.
▪ Verzamelen en ordenen van gegevens i.v.m. kwaliteitsopvolging.
▪ Bijdragen aan verbeteringen aan de kwaliteitssystemen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Bespreken van werkzaamheden met het diensthoofd. Opmaken van verslagen en rapporten. Mondeling toelichten van rapporten aan interne belanghebbenden en deelnemen aan besprekingen. Aansporen van alle medewerkers van de verschillende afdelingen tot het opvolgen van de voorgeschreven handelingswijzen en specifieke kwaliteitsvoorschriften.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC, hanteren van laboratoriamateriaal maken van proefopstellingen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwlettend opvolgen van procedures en voorschriften en oog hebben voor details. Nauwgezet omgaan met cijfers en feiten. Oplettend controleren van afgewerkte producten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 07.01.01

. Kerntaken

- Mede toezien op een juiste toepassing van de door de onderneming voorgeschreven methoden en handelswijzen om de kwaliteit van de geleverde goederen en diensten te kunnen waarborgen. Hiertoe o.m.:
  . uitvoeren van kwaliteitsaudits in de verschillende afdelingen, controleren of de voorgeschreven werk- en handelingswijzen gevolgd worden;
  . informeren en adviseren van de medewerkers over de juiste werkwijze;
  . wijzen van de medewerkers op het belang van de juiste werkmethode voor kwaliteit;
  . bespreken van verbeteringsacties met afdelingsmedewerkers;
  . opstellen van rapporten van de uitgevoerde audits en bespreken met het diensthoofd;
  . verzorgen van opleidingen i.v.m. de te volgen kwaliteitsregels.

- Controleren van de kwaliteit van grondstoffen, productiemiddelen, halffabrikaten en afgewerkte producten teneinde fouten op te sporen en correctieve en preventie maatregelen voor te stellen. E.e.a. houdt in:
  . controleren en interpreteren van de ontvangen gegevens en meetcijfers van de afdelingen en labo;
  . verstrekken van informatie aan de aankoopafdeling i.v.m. te respecteren kwaliteitseisen bij aankoop van grondstoffen en productiemiddelen o.a. inzake vereiste certificaten en toegestane toleranties;
  . zorgen voor een correcte staalname van grondstoffen en afgewerkte producten;
  . uitvoeren of laten uitvoeren van testen op de genomen stalen;
  . signaleren aan het diensthoofd van significante afwijkingen, zoeken naar oorzaken en voorstellen van maatregelen.

- Verzamelen en ordenen van gegevens i.v.m. kwaliteitsopvolging zodat het kwaliteitsmanagement over juiste en voldoende informatie beschikt voor het nemen van beslissingen. Hiertoe o.m.:
  . actueel houden van kwaliteitshandboeken;
  . registreren van klachten met de daaraan gegeven reactie;
  . opmaken van periodieke overzichten i.v.m. de opvolging van kwaliteitsparameters;
  . opzoeken en analyseren van kwaliteitsgegevens in opdracht van het diensthoofd voor het beschrijven en oplossen van specifieke problemen;
  . opmaken van diverse kwaliteitsrapporten op basis van aanwijzingen door het diensthoofd.

- Bijdragen aan verbeteringen aan de kwaliteitssystemen zodat een optimalisatie van het kwaliteitsbeleid wordt gerealiseerd. E.e.a. houdt in:
  . voorstellen van verbeteringen aan het kwaliteitssysteem;
  . begeleiden van activiteiten van ad hoc werkgroepen in het kader van verbeteringsacties;
  mede opstellen van procedures en instructies;
  . deelnemen aan besprekingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van omgevingsfactoren (temperatuur, lawaai) bij werkzaamheden in de productie.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Analist labo (m/v)</td><td>Functiereeks : Kwaliteit</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 07.02.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2009</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Diensthoofd Labo.
Onder : Vaktechnisch: ca. 4 hulplaboranten en laboranten.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Coördineren en controleren van de labowerkzaamheden en verrichten van standaardanalyses en specifieke analyses teneinde te garanderen dat de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten beantwoordt aan vooraf vastgestelde normen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Coördineren van de door de hulplaboranten en laboranten te verrichten laboratoriumwerkzaamheden.
▪ Verrichten van (niet-)standaardanalyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten.
▪ Zich op de hoogte stellen/controleren van de analyseresultaten van de medewerkers.
▪ Aanpassen van bestaande analysemethoden en/of uitwerken van nieuwe in opdracht van chef.
▪ Verrichten van diverse werkzaamheden ter ondersteuning van de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Geven van instructies aan hulplaboranten en laboranten.
▪ Uitwisselen van informatie met productie- en kwaliteitsafdeling. Bespreken van analyseresultaten met betrokkenen/belanghebbenden. Formuleren van voorstellen met betrekking tot nieuwe analysemethoden en aanpassingen van apparatuur. Opstellen van rapportages. Uitwerken van voorschriften.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwlettend verrichten van specifieke analyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 07.02.01

. Kerntaken

- Coördineren van de door de hulplaboranten en laboranten te verrichten laboratoriumwerkzaamheden, zodanig dat de gestelde taken correct en doelmatig worden uitgevoerd. Dit houdt o.m. in:
  . plannen en verdelen van werkzaamheden, geven van richtlijnen en instructies;
  . toezien op de voortgang en de correcte uitvoering van de werkzaamheden;
  . assisteren van hulplaboranten/laboranten bij het oplossen van problemen;
  . toezicht houden op een juist gebruik en onderhoud van de aanwezige laboratoriumapparaten en -instrumenten.

- Verrichten van (niet-)standaardanalyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten, zodat tijdig correcte analyseresultaten worden bekomen. Hiertoe o.a.:
  . verrichten van standaardanalyses en specifieke analyses waarbij in mindere mate gebruik kan worden gemaakt van bestaande voorschriften;
  . raadplegen van vakliteratuur ter bepaling van geschikte onderzoeksmethodes;
  . vaststellen van onderzoeksresultaten;
  . rapporteren van resultaten naar chef /betrokkenen en aangeven van de noodzaak tot te nemen maatregelen.

- Zich op de hoogte stellen/controleren van de analyseresultaten van de medewerkers, teneinde de kwaliteit van de producten te waarborgen. Dit houdt o.a. in:
  . nemen van de nodige maatregelen ter bijsturing;
  . (laten) uitvoeren van bijkomende chemische en/of microbiologische analyses;
  . bespreken van analyseresultaten en doen van voorstellen m.b.t. afkeuring van producten aan directe chef;
  . verzorgen van rapportages naar belanghebbenden en chef.

- Aanpassen van bestaande analysemethoden en/of uitwerken van nieuwe in opdracht van chef, teneinde actuele en betrouwbare analysemethoden te waarborgen, overeenkomstig de normen van het kwaliteitsbeleid. Dit omvat o.a.:
  . nagaan of nieuwe apparatuur/instrumenten/materialen/methoden een betere uitvoering van de analysewerkzaamheden mogelijk maken;
  . voorleggen aan en bespreken van voorstellen met chef;
  . uitwerken en invoeren van nieuwe voorschriften.

- Verrichten van diverse werkzaamheden ter ondersteuning van de afdeling. Hiertoe o.a.:
  . verzorgen van de administratieve afhandeling van de laboratorium-werkzaamheden;
  . op peil houden van de voorraad benodigde producten en laboratoriumbenodigdheden;
  . mede toezien op de naleving van veiligheids- en hygiënevoorschriften.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij contact met agressieve stoffen.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Hulplaborant (m/v)</td><td>Functiereeks : Kwaliteit</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 07.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2009</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Diensthoofd Labo
Vaktechnische chef: Analist labo
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Controleren van de kwaliteit van grond- en hulpstoffen, fabricageprocessen en eindproduct, teneinde de kwaliteit van de producten te bewaken.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Verrichten van standaardanalyses op productmonsters volgens nauwkeurige voorschriften.
▪ Uitvoeren van dagelijkse controle/metingen van lopende producties.
▪ Uitvoeren van diverse ondersteunde werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Signaleren van afwijkingen aan het diensthoofd en/of Analist labo. Opstellen van verslagen a.d.h.v. de analyseresultaten. Uitwisselen van informatie met collega’s (hulp)laboranten.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis diepgaand professioneel</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwlettend verrichten van standaardanalyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 07.03.01

. Kerntaken

- Verrichten van standaardanalyses op productmonsters volgens nauwkeurige voorschriften, zodanig dat tijdig correcte analyseresultaten bekomen worden. Hiertoe o.m.:
  . voorbereiden van productmonsters volgens opgelegde normen;
  . instellen van de benodigde apparatuur en instrumenten;
  . uitvoeren van standaardanalyses, mits naleving van de voorgeschreven werkmethoden;
  . vergelijken van de resultaten met voorgeschreven normen en signaleren van afwijkingen aan het diensthoofd en/of Analist labo;
  . ingeven van analyseresultaten in het PC-systeem.

- Uitvoeren van dagelijkse controle/metingen van lopende producties, teneinde de kwaliteit van de fabricageprocessen te bewaken. Dit houdt ondermeer in:
  . verrichten van dagelijkse in-process controles;
  . op de hoogte stellen van de productieleiding bij problemen/afwijkingen; geven van aanbevelingen ter correctie van het productieproces of herstel van fouten;
  . goed- of afkeuren van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten;
  . blokkeren van producten indien nodig; invullen van de benodigde formulieren en rapporteren aan het diensthoofd; vrijgeven van geblokkeerde producten op vraag van het diensthoofd.

- Uitvoeren van diverse ondersteunde werkzaamheden, zoals:
  . uitvoeren van specifieke analyses, in opdracht van het diensthoofd en/of Analist labo;
  . opstellen van rapporten;
  . onderhouden van de analyseapparatuur;
  . bijhouden van de voorraad hulpstoffen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij werken met agressieve stoffen.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Laborant (m/v)	**Functiereeks**	**:** Kwaliteit
Functiecode	**:** 07.04.01		
Datum	**:** 24/09/2009		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Diensthoofd labo. **Vaktechnische chef:** Analist labo **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Voorbereiden, uitvoeren, opvolgen en rapporteren van fysische en chemische analyses, teneinde een bijdrage te leveren aan productverbeteringsprojecten.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verrichten van voorbereidende werkzaamheden t.b.v. het uitvoeren van specifieke analyses. ▪ Uitvoeren van specifieke (fysische en chemische) analyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten. ▪ Analyseren van de meetresultaten en nemen van gepaste acties in samenwerking met het diensthoofd. ▪ Ontvangen en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs.
Sociale interactie	▪ Geven van adviezen t.a.v. verbetering van de kwaliteit van product- en productieproces. Opstellen van verslagen/rapporten aan de hand van analyseresultaten. Bespreken van afwijkingen met het diensthoofd en Analist labo. Te woord staan en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs. Uitwisselen van informatie met overige kwaliteitsmedewerkers.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand	x		x
professioneel			

▪ Nauwlettend verrichten van specifieke analyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.

- **Verantwoordelijkheden** 07.04.01

. Kerntaken

- Verrichten van voorbereidende werkzaamheden t.b.v. het uitvoeren van specifieke analyses, zodanig dat tijdig de correcte analyses uitgevoerd kunnen worden. Hiertoe o.m.:
  . bepalen, afhankelijk van het uit te voeren onderzoek, van de meest geschikte analysemethode en/of aanpassen van bestaande analysemethodes;
  . voorbereiden en/of voorbewerken van de te onderzoeken monsters;
  . klaarzetten en afstellen van apparatuur/instrumenten.

- Uitvoeren van specifieke (fysische en chemische) analyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten, zodanig dat gegevens m.b.t. de productkwaliteit ter beschikking komen. Hiertoe o.m.:
  . verrichten van fysische en chemische bepalingen met behulp van de laboratoriuminstrumenten en reactieven;
  . vastleggen van de gevolgde onderzoeksmethode;
  . bespreken van resultaten en problemen met het diensthoofd en/of Analist labo.

- Analyseren van meetresultaten en nemen van gepaste acties in samenwerking met het diensthoofd, teneinde bijsturing van het productieproces mogelijk te maken en de kwaliteit te waarborgen. Dit houdt o.a. in:
  . analyseren van de meetresultaten en vergelijken van de resultaten met de voorgeschreven normen;
  . noteren van bevindingen en bespreken van de resultaten met het diensthoofd en/of Analist labo;
  . aangeven van te nemen maatregelen; formuleren van verbeteringsvoorstellen in samenspraak met het diensthoofd en/of Analist labo; uitvoeren en opvolgen van de gemaakte afspraken;
  . invoeren van de resultaten en opstellen van verslagen/rapporten.

- Ontvangen en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs, teneinde een vlotte keuring door de externe keuringsorganismen mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
  . begeleiden van de keurders en toelichten van bijzonderheden;
  . verrichten van de bij externe keuringen behorende administratie.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij contact met agressieve stoffen.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Kwaliteitscontroleur (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Kwaliteit</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 07.05.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd Kwaliteitsafdeling.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Uitwerken en actualiseren van de verschillende controleprocedures en evalueren van de naleving van de kwaliteitsnormen voor producten en diensten, zodat voldaan wordt aan de eisen van de afnemers.
▪ Toezien op de naleving van de kwaliteitsnormen en procedures en behandelen van klachten van afnemers, teneinde een optimale service te bieden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Bijdragen tot het opstellen en doen naleven van bedrijfseigen kwaliteitsnormen volgens de geldende instructies en strategie.
▪ Toezicht houden op en controleren van de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen.
▪ Bijdragen aan de verbetering van de productieprocedures en de organisatie van de productie.
▪ Behandelen van klachten van afnemers en analyseren van tekortkomingen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Geven van instructies en vestigen van de aandacht van de medewerkers op onregelmatigheden. Bespreken van klachten van de afnemers en de productie en formuleren van aanbevelingen. Opstellen van procedures en kwaliteitsnormen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van een PC. Hanteren van test- en meetapparatuur.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Oplettendheid tijdens controles.</td></tr>
</table>

▪ **Verantwoordelijkheden** 07.05.01
. Kerntaken
▪ Bijdragen tot het opstellen en doen naleven van bedrijfseigen kwaliteitsnormen volgens de geldende instructies en strategie, zodat de kwaliteit van de producten/diensten beantwoordt aan de geldende vereisten terzake. Hiertoe o.m.: . kennis nemen van de ontwikkelingen op het vlak van kwaliteit, nieuwe instructies en normen, specificaties van grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen; . advies geven over nieuwe normen en actualiseren van oude; voorleggen ter controle aan de chef en de desbetreffende afdelingen; . evalueren van het gebruik en de toepassing van de instructies, procedures en normen; . coördineren van de kwaliteitsacties (ISO, …) in de onderneming en zorgen voor een goed verloop en opvolging; . informeren van de medewerkers over wijzigingen m.b.t. normen, procedures, … ▪ Toezicht houden op en controleren van de kwaliteit van de grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen, teneinde fouten en tekortkomingen op te sporen en deze te laten herstellen. Hiertoe o.m.: . controleren van de producten in de productieafdeling d.m.v. het uitvoeren van proeven op stalen; . bijhouden van een overzicht van de gegevens en opstellen van verslagen en statistieken; . adviseren van de medewerkers met betrekking tot het herstellen en corrigeren van fouten; . verbieden producten op de markt te brengen/te gebruiken die niet voldoen aan de normen; . vrijgeven van geblokkeerde producten op vraag van het diensthoofd. ▪ Bijdragen aan de verbetering van de productieprocedures en de organisatie van de productie zodat er efficiënt geproduceerd wordt conform de kwaliteitsnormen. Formuleren van verbetervoorstellen. ▪ Behandelen van klachten van afnemers en analyseren van de gebreken, teneinde een goede verstandhouding te bewaren met de afnemers en een oplossing te kunnen bieden voor kwaliteitsproblemen. Hiertoe o.m.: . bespreken en analyseren van klachten van afnemers; . opsporen van de oorzaak van de schade en de afnemers hiervan op de hoogte stellen; . oplossen van het probleem door het herstellen van de fouten of het eventueel schadeloosstellen van de afnemers.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Inspannende of eenzijdige houdingen tijdens controles. ▪ Hinder van lawaai en temperatuurverschillen tijdens werkzaamheden in de productieafdelingen.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Bediende expeditie (m/v)</td><td>Functiereeks : Logistiek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 08.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd Logistiek.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Administratief voorbereiden en opvolgen van het transport van goederen naar Europese klanten zodanig dat dit efficiënt en op effectieve wijze kan verlopen overeenkomstig de bedrijfsrichtlijnen en de wettelijke bepalingen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Administratief ondersteunen van de belading, het vervoer en het lossen van producten.
▪ Instaan voor het documentenbeheer en de administratieve verwerking van de goederenstroom.
▪ Behandelen en afhandelen van problemen en/of klachten m.b.t. het transport.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Inwinnen en verstrekken van informatie betreffende verzendingen, documenten en voorwaarden van/aan bedrijfsmedewerkers en douanebeambten. Afstemmen en overleggen met afnemers, vervoerders en bedrijfsmedewerkers i.v.m. het regelen van vervoersaangelegenheden. Overleggen met leveranciers over levertijdstippen en eventuele problemen. Opstellen van standaard brieven en correspondentie. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig verwerken van gegevens op documenten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 08.01.01

. Kerntaken

- Administratief ondersteunen van het laden, vervoer en lossen van producten, zodanig dat voldaan wordt aan de gestelde eisen m.b.t. goederenontvangst en leveringen en zodat het vervoer op effectieve en efficiënte wijze kan plaatsvinden. Dit houdt o.a. in:
  . beoordelen van vervoersaanvragen op juistheid en volledigheid; opvragen van ontbrekende documentgegevens;
  . afstemmen (in- en extern) over verlading- en aflevertijdstippen;
  . berekenen van het benodigde aantal vrachtwagens voor belading en vaststellen wanneer deze beschikbaar moeten zijn volgens ontvangen inlichtingen;
  . opmaken van transportplanning en combineren van vrachten rekening houdend met soort goederen, afleveringstermijnen en bestemmingen;
  . toewijzen van transportopdrachten naar gekende transporteurs (raamcontracten);
  . opmaken van standaard prijsoffertes; narekenen van kosten die worden doorgerekend aan de klant;
  . inlichten van het diensthoofd over de planning; bespreken en oplossen van problemen;
  . verwijzen van transporteurs naar de juiste losplaats; geven van aanwijzingen over de manier van lossen.

- Instaan voor het documentenbeheer en de administratieve verwerking van de goederenstroom, zodanig dat de juiste documenten tijdig gereed zijn en een correcte verwerking mogelijk wordt. Hiertoe o.m.:
  . verzamelen van op de diverse zendingen betrekking hebbende gegevens;
  . gereedmaken van de bij de diverse transporten behorende transport-, export- en douanedocumenten rekening houdend met de wettelijke voorschriften;
  . controleren van de documenten op volledigheid en juistheid;
  . opmaken van instructies voor verlading en verzending;
  . distribueren van de benodigde documenten;
  . ontvangen en te woord staan van de douanebeambten.

- Behandelen en afhandelen van problemen en/of klachten m.b.t. vertragingen, beschadigingen, foutieve aantallen, e.d. zodanig dat de goede relatie met afnemers en leveranciers gewaarborgd wordt. E.e.a. houdt in:
  . uitzoeken van oorzaken;
  . adviseren over corrigerende maatregelen en beslissen over te ondernemen acties in samenspraak met het diensthoofd;
  . bespreken en afwikkelen van problemen met leveranciers of afnemers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Enerverend werk tijdens piekdrukte en spoedopdrachten.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Magazijnchef (m/v)</td><td>Functiereeks : Logistiek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 08.02.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd Logistiek.
Onder : Ca. 7 medewerkers, waaronder magazijniers, heftruckchauffeurs en medewerkers logistiek.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Coördineren, leiden en mede uitvoering geven aan de magazijnwerkzaamheden teneinde een optimale goederenstroom te bewerkstellingen rekening houdend met de geldende veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Leiding geven aan de uitvoering van de werkzaamheden m.b.t. de opslag van inkomende goederen en het verzendingsklaar maken van orders.
▪ Zorgen voor de indeling van het magazijn.
▪ Beheren van de voorraden.
▪ Instaan voor het goede administratieve beheer van de afdeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Geven van dagelijkse aanwijzingen en instructies aan een 7-tal medewerkers die werken in een tweeploegenstelsel.

▪ Uitwisselen van informatie met verschillende afdelingen. Verdedigen van standpunten ten opzichte van leveranciers, vrachtwagenchauffeurs en expediteurs. Overleggen met de chef i.v.m. problemen en procedures rond goederenbehandeling. Opstellen van eenvoudige schriftelijke rapporten. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. Bedienen van laad- en losmaterieel.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Alert zijn voor een zorgvuldig administratief beheer van de voorraden en de goederenstroom.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 08.02.01

. Kerntaken

- Leiding geven aan de uitvoering van de werkzaamheden m.b.t. de opslag van inkomende goederen en het verzendingsklaar maken van orders zodanig dat een doelmatige uitvoering wordt gerealiseerd. Dit houdt onder meer in:
  . verdelen van het dagelijkse werk, geven van opdrachten aan de medewerkers;
  . toezien op de toepassingen van alle veiligheidsvoorschriften i.v.m. de behandeling en de opslag van goederen;
  . toezien op een stipte controle van de binnenkomende goederen, overeenstemming vrachtbrief, visuele inspectie op beschadigingen;
  . oplossen van moeilijkheden welke niet door de magazijniers kunnen of mogen opgelost worden.

- Zorgen voor de indeling van het magazijn zodat een optimale schikking van de opslag van de goederen verzekerd wordt. E.e.a. houdt in:
  . bedenken van en testen van nieuwe magazijnindelingen;
  . voorstellen doen inzake opslag- en transportbeleid aan het management.

- Beheren van de voorraden zodanig dat er geen tekorten ontstaan en dat de toegestane voorraadniveaus niet overschreden worden. Hiertoe o.m.:
  . controleren van de inventaris met de werkelijke voorraad, uitzoeken en corrigeren van verschillen;
  . controleren van de stockvoorraad en betrokken afdelingen hiervan op de hoogte houden;
  . plaatsen van afroeporders volgens afgesproken procedures.

- Instaan voor het goede administratieve beheer van de afdeling zodat goederen en leveringen traceerbaar zijn en dat gegevens worden gegenereerd t.b.v. de financiële en boekhoudkundige afhandeling van leveringen. E.e.a. houdt in:
  . controleren van de begeleidende documenten inzake inkomende en uitgaande goederen; zorgen voor een tijdige en juiste registratie van deze gegevens t.b.v. de verdere administratieve door o.a. boekhouding;
  . opvolgen van leveringstermijnen van de bestellingen;
  . onderhouden van een databank met beschikbare artikelen, leveranciers en afnemers;
  . verzamelen en ter beschikking stellen van technische documentatie van bestelde en opgeslagen goederen;
  . opmaken van inventarissen en rapporten.

Bezwarende omstandigheden:

- Inspannende houding bij het uitvoeren van controles.
- Hinder van tocht in het magazijn.
- Kans op letsel bij werkzaamheden in het magazijn.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Magazijnier (m/v)</td><td>Functiereeks : Logistiek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 08.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 24/09/2009</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Verantwoordelijke aankoop.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Bestellen, ontvangen, opslaan en intern verdelen van goederen teneinde bij te dragen tot een optimale goederenstroom.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Bestellen van benodigde goederen binnen de raamcontracten.
▪ Ontvangen en controleren van de aangevoerde goederen en materialen.
▪ Opslaan van de goederen overeenkomstig de geldende voorschriften.
▪ Klaarzetten en verzamelen van de goederen op vraag van de interne afnemers.
▪ Meewerken aan de algemene orde in het magazijn.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Uitwisselen van informatie met chauffeurs. Bespreken van bestellingen met leverancier. Uitwisselen van informatie i.v.m. werkopdrachten van het diensthoofd. Signaleren van dreigende tekorten of dreigende problemen i.v.m. de conservering van de opgeslagen goederen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van een heftruck en handlift. Hanteren van magazijnartikelen. Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis diepgaand professioneel</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Attent zijn bij labellen van binnenkomende goederen met interne bedrijfscodes. Opletten bij stapelen van goederen, het aan en afrijden van vrachtenwagens en het heftruckverkeer.</td></tr>
</table>

▪ Verantwoordelijkheden 08.03.01

. Kerntaken

- Bestellen van benodigde goederen binnen de raamcontracten, zodat de goederen tijdig en volgens gevraagde hoeveelheid aanwezig zijn. E.e.a. houdt in:
  . vastleggen van de minimum- en maximumvoorraden in samenspraak met de chef;
  . afwegen van de noodzaak tot bestelling rekening houdende met het voorraadniveau, de minimum en maximumvoorraden en de leveringstijden;
  . afroepen van bestellingen binnen raamcontract;
  . aanvragen van offertes voor specifieke aankopen, vergelijken en selecteren van leverancier in samenspraak met de betrokken medewerker;
  . opmaken van bestelformulieren en voorleggen ter goedkeuring door chef;
  . toezien op een tijdige en juiste levering door de leveranciers.

- Ontvangen en controleren van de aangevoerde goederen en materialen zodanig dat kan worden vastgesteld of de goederen overeenkomstig de bestelopdracht en vrachtbrief worden geleverd. E.e.a. houdt het volgende in:
  . lossen van de goederen, soms met heftruck;
  . controleren van de goederen (aantal, type, beschadigingen) en vergelijken van bestel- en leveringsbonnen;
  . weigeren van foute leveringen;
  . registreren van geleverde goederen in specifieke software;
  . contacteren van leverancier bij problemen en deze opvolgen.

- Opslaan van de goederen overeenkomstig de geldende voorschriften zodat deze goederen in goede omstandigheden kunnen worden bewaard en op een eenvoudige wijzen kunnen worden terug gevonden. Dit houdt o.a. het volgende in:
  . bevestigen van etiketten op goederen en zo nodig herverpakken;
  . plaatsen van goederen op de daarvoor voorziene plaats;
  . registreren van goederen in het voorraadsysteem, manueel of met behulp van een terminal.

- Klaarzetten en verzamelen van de goederen op vraag van de interne afnemers zodat een vlotte bezorging verzekerd wordt. Dit houdt o.a. het volgende in:
  . reserveren van goederen;
  . ophalen van de gevraagde goederen uit de rekken aan de hand van orderformulier;
  . klaarmaken voor een veilig transport, goede stapeling en zonodig extra verpakken.

- Meewerken aan de algemene orde in het magazijn zodat een goed overzicht en vlotte dagelijkse werking verzekerd blijft. Daartoe onder meer:
  . afvoeren en recycleren van verpakkingsmateriaal;
  . vergelijken, op regelmatige basis, van de actuele voorraad van de goederen met de administratief geregistreerde inventaris;
  . signaleren van problemen i.v.m. dreigende tekorten en kwaliteitsverlies van opgeslagen goederen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van tocht in het magazijn.
- Kans op letsel bij werkzaamheden in het magazijn.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Medewerker logistiek (m/v)</td><td>Functiereeks : Logistiek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 08.04.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Magazijnchef.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Opvolgen en afhandelen van diverse administratieve werkzaamheden alsook beheren en wijzigen van artikelbestanden en stuklijsten teneinde de afdeling logistiek effectief te ondersteunen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Beheren en wijzigen van het artikelenbestand / stuklijsten / routing, met gegevens omtrent verpakkingen, magazijnen, vervallen artikelen en leveranciers op instructie van het diensthoofd.
▪ Aanpassen van de barcode-boeken;
▪ Verrichten van administratieve werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Navragen van onduidelijkheden bij interne medewerkers. Voeren van standaard correspondentie. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig ingeven van gegevens. Zorgvuldig bijhouden van het artikelenbestand.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 08.04.01

. Kerntaken

- Beheren en wijzigen van het artikelenbestand / stuklijsten / routing, met gegevens omtrent verpakkingen, magazijnen, vervallen artikelen en leveranciers op instructie van het diensthoofd zodat het artikelbestand steeds actueel wordt gehouden. Hiertoe o.m.:
  . verzamelen van informatie bij diverse interne medewerkers;
  . aanmaken van nieuwe artikelnummers / stuklijsten / routing;
  . aanpassen van inkoopprijzen door het uittellen en ingeven van correcties;
  . ingeven van wijzigingen in het geautomatiseerd bestand (vervallen artikelen, nieuwe minimum / maximum voorraadniveaus) op aanwijzing van het diensthoofd.

- Aanpassen van de barcode-boeken zodat de filialen en de verkoopmedewerkers beschikken over actuele barcode-boeken. E.e.a. houdt o.m. in:
  . verwijderen van vervallen artikelen uit het bestand;
  . toevoegen van nieuwe artikelen en aanmaken van barcodes;
  . samenstellen en verdelen van barcodeboeken.

- Verrichten van administratieve werkzaamheden t.b.v. de afdeling Logistiek zoals o.a.:
  . ingeven van inkooporders in het computersysteem;
  . nakijken en beheren van leverbonnen;
  . opstellen van prijsoffertes leveranciers op instructie van de inkoper;
  . bijhouden van leveranciersstatistieken (geleverde artikelen, e.d.) en -dossiers;
  . ingeven van de beoordeelde knelpuntenlijsten;
  . bijhouden van klassement met diverse naslagwerken.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

ANPCB – PC218 ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING	
Functie : Chauffeur bestelwagen (m/v)	**Functiereeks** : Logistiek
Functiecode : 08.05.01	
Datum : 01/07/2006	
Plaats in de organisatie	**Directe chef** : Hoofd expeditie. **Onder** : geen.
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van specifieke leveringen conform de leveringsbonnen (binnen de toegewezen sector), zodat de juiste goederen tijdig geleverd worden aan de eindbestemmelingen.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Laden en lossen van de bestelwagen volgens de wettelijke normen. ▪ Leveren van colli bij de klanten (binnen de toegewezen sector) alsmede tussen de diverse vestigingen van de onderneming met behulp van een bestelwagen. ▪ Uitvoeren van ritten al naar gelang de ontvangen instructies. ▪ Onderhouden van de bestelwagen.
Sociale interactie	▪ Samenwerken en afstemmen met de collega's m.b.t. het laden/lossen van de goederen. Bespreken met de chef en/of klanten van problemen in verband met de goederen. Bespreken met de mecaniciens van reparaties en onderhoud.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Besturen van een bestelwagen. ▪ Opletten bij deelname aan het wegverkeer. Aandacht tijdens het laden en lossen van goederen en bij de levering van colli.

- **Verantwoordelijkheden** 08.05.01

. Kerntaken

- Laden en lossen van de bestelwagen volgens de wettelijke normen. Hiertoe o.m.:
  . laden van de bestelwagen in overeenstemming met de volgorde van levering;
  . lossen van de goederen en laten ondertekenen van de bestelbon als bewijs van levering en meenemen van eventuele retourzendingen.

- Leveren van colli bij de klanten (binnen de toegewezen sector) alsmede tussen de diverse vestigingen van de onderneming met behulp van een bestelwagen, zodat de colli op de juiste plaats geleverd worden. Hiertoe o.m.:
  . opstellen van een leveringsroute op basis van de routeplanning of mondeling gegeven opdrachten;
  . bepalen van de te volgen routes en afleveren van de bestellingen, documenten, post …;
  . informeren van de chef ingeval van vertraging bij de leveringen;
  . innen van geld en overhandigen ervan aan de chef of de kassier;
  . invullen van documenten zoals de logboeken met gedetailleerde informatie over het vervoer: vertrek- en aankomsttijden, duur, bestemming, verbruik.

- Uitvoeren van ritten op basis van de ontvangen instructies teneinde de verschillende afdelingen bij te staan. Dit houdt o.a. in:
  . kopen van producten, ophalen van documenten, wisselen van geld en zonodig tekenen van kwitanties;
  . vervoeren van geld, documenten of producten naar afdelingen die hier om gevraagd hebben.

- Onderhouden van de bestelwagen teneinde een optimale betrouwbaarheid te garanderen. Dit houdt o.a. in:
  . controleren van het brandstof-, olie- en waterpeil en tanken van benzine;
  . regelmatig wassen van de bestelwagen;
  . regelmatig naar de garage gaan voor onderhoud;
  . informeren van de chef over storingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van zware lasten bij het laden en lossen.
- Eenzijdige houding tijdens het besturen van de bestelwagen.
- Hinder van weersomstandigheden tijdens leveringen. Vuil en vochtig werk tijdens het schoonmaken en onderhouden van de bestelwagen.
- Kans op letsel door verkeersongeval. Kans op letsel aan de handen bij het laden/lossen en bij klein onderhoud.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Dispatcher (m/v)	**Functiereeks**	**:** Logistiek
Functiecode	**:** 08.06.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd (na)verkoop. **Onder :** Functioneel: ca. 20 bedrijfsmedewerkers die ingezet worden om werken bij externe klanten uit te voeren.
Doel van de functie	▪ Uitzenden van bedrijfsmedewerkers naar klanten, teneinde een tijdige en correcte dienstverlening mogelijk te maken.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen. ▪ Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers. ▪ Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren.
Sociale interactie	▪ Geven van aanwijzingen en instructies aan de uit te zenden medewerkers. ▪ Uitwisselen van informatie met de verkoopafdeling over de ontvangen bestellingen en met de magazijndiensten over de te voorziene voorraad materiaal. Overleggen met de leidinggevende over problemen.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand professioneel			x

▪ Zorgvuldig opstellen van planning. Nauwkeurig registeren, opvolgen en verwerken van documenten en gegevens.

- **Verantwoordelijkheden** 08.06.01

. Kerntaken

- Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen, teneinde te bevorderen dat de orders op de meest efficiënte manier naar uitvoerbaarheid, service en kosten gerealiseerd worden. Hiertoe o.m.:
  . opvragen van de door de klanten bestelde diensten bij de verkoopafdeling;
  . uitwerken van een taakverdeling, rekening houdend met de uitvoerbaarheid van de opdracht m.b.t. werkvolume en tijdsbestek, de beschikbaarheid van het wagenpark, de personeelsbezetting en allerhande externe factoren;
  . opmaken van individuele rittenschema's per werknemer m.b.v. aangepaste software; toelichten van uit te voeren werkzaamheden en aangeven van prioriteiten;
  . voorzien van de uit te zenden medewerkers van het benodigde materiaal en documenten voor de uit te voeren werken.

- Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers, teneinde een kwalitatieve en rendabele dienstverlening te verzekeren. E.e.a. houdt in:
  . waken over de voortgang van de werken en toezien op de uitvoering in kwalitatief opzicht;
  . ingrijpen bij onvolkomenheden en oplossen van moeilijkheden;
  . aanpassen van de planning i.f.v. voorkomende problemen; inlichten van de verkoopafdeling en voorstellen van oplossingen.

- Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren, teneinde over correcte informatie en stand van zaken te beschikken. Hiertoe o.m.:
  . inzamelen, controleren en verwerken van door de medewerkers geregistreerde gegevens;
  . opmaken van periodieke rapporten;
  . onderzoeken van klantenklachten t.a.v. de gefactureerde prestaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.

- Hinder van tempodruk bij opeenhoping van problemen.

ANPCB – PC218 ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING	
Functie : Aanvuller (m/v)	**Functiereeks** : Logistiek
Functiecode : 08.07.01	
Datum : 01/07/2006	
Plaats in de organisatie	**Directe chef** : Hoofd distributie. **Onder** : geen.
Doel van de functie	▪ Aanvullen van de schappen met de juiste artikelen volgens ontvangen instructies (volgen van het (her)bevoorradingsplan), zodat de goederen in voldoende grote hoeveelheden aanwezig zijn en de schappen er aantrekkelijk uitzien voor de klanten.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Uit het magazijn halen en naar de schappen brengen van artikelen. ▪ Vullen van de schappen met de verschillende artikelen volgens ontvangen instructies, controleren van de artikelen en wegnemen van beschadigde of verlopen artikelen. ▪ Zorgen dat de schappen er correct en ordelijk uitzien.
Sociale interactie	▪ Overleggen met de chef over problemen met de bevoorrading, het aanvullen, … Veelvuldig contact onderhouden met de collega's en de rayonchef teneinde zich te informeren over de uit te voeren werkzaamheden.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Hanteren van snijgereedschap om goederen uit te pakken en besturen van een transpalet (of andere hulpmiddelen) voor het vervoer van de goederen. ▪ Nauwgezet etiketteren van de producten.

- **Verantwoordelijkheden** 08.07.01

. Kerntaken

- In het magazijn ophalen en naar de schappen brengen van de artikelen, zodat er een voldoende hoeveelheid goederen aanwezig is. Dit houdt o.a. in:
  . uit het magazijn halen van de artikelen met behulp van een bestelbon;
  . naar de juiste schappen brengen van de goederen met behulp van een transpalet (of andere hulpmiddelen).

- Vullen van de schappen met de verschillende artikelen volgens de ontvangen instructies, controleren van de artikelen en wegnemen van beschadigde of verlopen artikelen, zodat de schappen er ordelijk uitzien. Dit houdt o.a. in:
  . informeren bij de rayonchef over de rangschikking van de goederen;
  . uitpakken van goederen met behulp van snijgereedschap en ze uitstallen in de schappen of displays;
  . etiketteren van de goederen volgens ontvangen instructies;
  . aanpassen van de aangeduide prijzen.

- Zorgen dat de schappen er correct en ordelijk uitzien, zodat de klanten zin krijgen de uitgestalde producten te kopen. Hiertoe o.m.:
  . zorgen dat de schappen altijd gevuld zijn;
  . op de goede plaats terugzetten van artikelen, nadat slordige klanten ze verplaatst hebben.

Bezwarende omstandigheden:

- Gebruik van kracht om goederen op te tillen en ze in de (soms hoge) schappen te zetten.

- Buigen en strekken om de artikelen in de etalages en schappen te kunnen plaatsen.

- Hinder van tocht en stof in het magazijn.

- Kans op verwondingen bij het gebruik van snijgereedschap. Kans op letsel aan de rug bij het tillen van goederen.

ANPCB – PC218 ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING			
Functie	**:** Kassamedewerker (m/v)	**Functiereeks**	**:** Logistiek
Functiecode	**:** 08.08.01		
Datum	**:** 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd Distributie. **Onder :** geen.		
Doel van de functie	▪ Ontvangen/uitbetalen en verantwoorden van contant geld, cheques (ontvangen van de klanten) en electronische betaalmiddelen volgens daartoe geldende instructies.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Aanrekenen en registreren van goederen en zodanig afwikkelen van de transacties dat de gekochte goederen of bestelde diensten correct afgerekend worden. ▪ Controleren of de bedragen in de kassa overeenstemmen met de gekochte goederen.		
Sociale interactie	▪ Vriendelijk te woord staan van klanten. Signaleren van eventuele onregelmatigheden m.b.t. de kassa.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een kassa. ▪ Nauwgezet en oplettend innen of uitbetalen van gelden.		

- **Verantwoordelijkheden** 08.08.01

. Kerntaken

- Aanrekenen en registreren van goederen en zodanig afwikkelen van de transacties dat de verkochte goederen of bestelde diensten correct afgerekend worden. Dit houdt o.a. in:
  . aanzetten van de kassa, plaatsen van nieuwe rollen papier in de kassa, … ;
  . op de hoogte blijven van (nieuwe) prijzen;
  . afrekenen van de artikelen;
  . lezen van streepjescodes;
  . bestellen van en/of aanvullen van de kassa met munt- en papiergeld en andere benodigdheden;
  . afhandelen van betalingen met bankkaarten;
  . verwerken van kortingsbonnen en kortingen;
  . herkennen van mogelijke valse biljetten en niet-conforme cheques;
  . op geregelde tijdstippen het geld in veiligheid (laten) brengen.

- Controleren of de bedragen in de kassa overeenkomen met de gekochte goederen ten behoeve van een correcte boekhouding. Dit houdt o.a. in:
  . zorgen voor het afsluiten van de kassa;
  . tellen van het geld en signaleren aan de chef van eventuele verschillen in de bedragen of andere afwijkingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens kassawerkzaamheden.

- Kans op agressie en geweld.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Marketing analist (m/v)</td><td>Functiereeks : Marketing</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 09.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd verkoop/marketing.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Ondersteunen van de uitvoering van het marketingbeleid door het verzamelen en bewerken van kwantitatieve marktinformatie teneinde relevante en betrouwbare informatie ter beschikking te stellen van het diensthoofd.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Tot stand brengen van informatie m.b.t. te verwachten vraagontwikkelingen en nieuwe afzetkanalen.
▪ Formuleren van voorstellen tot het uitvoeren van extra marktonderzoek c.q. verkoop- of promotie-inspanningen.
▪ Verstrekken van opdrachten aan en begeleiden van externe marktonderzoekbureaus.
▪ Ondersteunen van het management bij de beleidsvoorbereiding inzake het markt- en productenassortiment.
▪ Opzetten en bijhouden van een marketing-documentatiesysteem.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Informeren van en overleggen met diensthoofd en collega’s. Aangaan en onderhouden van contacten met externe bureaus en instrueren/begeleiden inzake uit te voeren onderzoeken. Inbrengen van ideeën tijdens diverse vormen van overleg. Opstellen van rapporten. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 09.01.01

. Kerntaken

- Tot stand brengen van informatie m.b.t. te verwachten vraagontwikkelingen en nieuwe afzetkanalen, zodanig dat deze een bruikbare basis vormen voor de vaststelling van het marketingbeleid. Hiertoe o.m.:
  . verzamelen van benodigde gegevens bij verkoopmedewerkers, externe bureaus en d.m.v. vakliteratuuronderzoek;
  . bestuderen en analyseren van deze gegevens;
  . verwerken van de gegevens tot doelmatige marktinformatie.

- Formuleren van voorstellen tot het uitvoeren van extra marktonderzoek c.q. verkoop- of promotie-inspanningen, zodanig dat afzetmogelijkheden mede daardoor worden geoptimaliseerd. E.e.a. houdt in:
  . volgen van de afzetontwikkelingen voor de verschillende producten in de diverse marktsegmenten;
  . analyseren en signaleren van verschillen t.o.v. de prognoses;
  . rapporteren en adviseren over de te nemen maatregelen;
  . herformuleren van gemaakte opdrachten in functie van gewijzigde marktsituaties.

- Verstrekken van opdrachten aan en begeleiden van externe marktonderzoekbureaus, zodanig dat tijdig en tegen zo laag mogelijke kosten de relevante marktinformatie ter beschikking komt. Hiertoe o.m.:
  . interpreteren van opdrachten en aanvragen van offertes;
  . beoordelen van offertes en verstrekken van opdrachten van onderzoeken, eventueel in samenspraak met het diensthoofd;
  . toelichten, begeleiden en controleren van de uitvoering;
  . interpreteren van de onderzoeksresultaten en conclusies en adviseren over te nemen acties.

- Ondersteunen van het management bij de beleidsvoorbereiding inzake het markt- en producten-assortiment, zodanig dat het beleid steeds optimaal aansluit bij de marktontwikkelingen. E.e.a. houdt in:
  . vertalen van marktinformatie naar consequenties voor het te voeren beleid;
  . adviseren van het marketingmanagement inzake aanpassingen.

- Opzetten en bijhouden van een marketing-documentatiesysteem, zodanig dat alle relevante informatie steeds accuraat en beschikbaar is.

Bezwarende omstandigheden:

- Niet van toepassing.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Helpdesk operator (call center) (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Marketing</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 09.02.02</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Supervisor/teamleader.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verlenen van gerichte technische ondersteuning via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde problemen op afstand op te lossen, gerichte informatie te geven of interventies aan te sturen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen.
▪ Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten.
▪ Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Beantwoorden van telefonische oproepen en mails op zakelijke en vriendelijke wijze, rekening houdend met het kennisniveau en het type van oproeper. Inwinnen van informatie aan telefoon door een gerichte en éénduidige vraagstelling. Adviseren bij het oplossen van eenvoudige technische problemen. Registreren van oproepen en oplossingen. Informatie uitwisselen met collega's.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Bijzondere concentratie tijdens de beschrijving en de analyse van het probleem bij het aannemen van oproepen.</td></tr>
</table>

▪ Verantwoordelijkheden 09.02.02

. Kerntaken

- Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, zodat de klant het probleem kan oplossen op basis van de gemaakte diagnose en de verstrekte informatie. Dit houdt onder ander het volgende in:
  . stellen van gerichte vragen aangepast aan het kennisniveau van de klant;
  . beslissen na diagnose of het gestelde probleem ondersteund wordt door de helpdesk; zoniet informeren van de klant welke tussenkomsten al dan niet vallen binnen de overeenkomst;
  . doorverwijzen of maken van een afspraak om terug contact te nemen wanneer het gestelde probleem niet onmiddellijk zelf kan worden opgelost;
  . opzoeken van informatie en diagnosescripts, tijdens het gesprek, in een geautomatiseerde kennissysteem of andere documentatie i.f.v. diagnose en oplossing;
  . adviseren, indien dit een oplossing is voor het gestelde probleem, van additionele aankoop van product of dienst;
  . communiceren van de oplossing aan de klant.

- Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten om binnen de gestelde tijdslimieten een antwoord te geven op de gestelde vraag. E.e.a. houdt in:
  . opzoeken van de nodige technische documentatie (op computer, in handleidingen van leveranciers, boeken, internet ….) i.f.v. het oplossen van een niet onmiddellijk oplosbaar probleem;
  . overleggen met collega's of 2de lijnsmedewerkers;
  . samenstellen of laten samenstellen van te verzenden documentatiemateriaal;
  . ondernemen van de nodige interne actie om de gemaakte afspraak te laten uitvoeren zoals herstelling, vervanging, plannen afspraak technieker, enz.;
  . opnieuw contacteren en feedback geven i.v.m. de vordering van een oplossing;
  . afhandelen van klachten m.b.t. eerder geboden service.

- Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst om een efficiënte werking mogelijk te maken. Dit betekent o.m.:
  . uitvoeren van routine controle op de goede werking van apparatuur en software toepassingen;
  . registreren van oproepen in problemen database;
  . leren kennen van producten waarvoor men support verleent;
  . deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
  . signaleren van veel voorkomende problemen i.v.m. kwaliteit van de ondersteunde producten/diensten;
  . toepassen van principes van additionele verkoop in service gesprekken, oog hebben voor koopintenties en passende dienst op de hoogte brengen;
  . geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
  . opvolgen van wijziging in scripts en afspraken en procedure afspraken met klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaai. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Tele-operator (call center) (m/v)	**Functiereeks**	**:** Marketing
Functiecode	**:** 09.03.02		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Direct chef :** Call center supervisor/teamleader. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Beantwoorden van oproepen van klanten m.b.t. informatie (inbound) of contacteren van respondenten in kader van marktonderzoek of tele-enquêtes (outbound) in een niet gespecialiseerde context via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde te zorgen voor een adequate informatieverstrekking of data-verzameling.
Verantwoordelijkheids-gebieden	▪ Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels. ▪ Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script. ▪ Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.
Sociale interactie	▪ Inwinnen en geven van informatie bij/aan klanten. Overtuigen van klanten en voeren van promotiegesprekken. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Informeren van de teamleider inzake bijzondere signalen in contacten met klanten. Overleg plegen i.v.m. met de eigen taakuitoefening met teamleader of supervisor.
Specifieke handelings-vereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x	x	x
diepgaand professioneel			

▪ Geconcentreerd aannemen van oproepen en aandachtig zijn op de formulering van de vraag door de contactpersoon. Zorgvuldig en snel ingeven van gegevens in bestanden. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.

- **Verantwoordelijkheden** 09.03.02

. Kerntaken

- Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels, om de klanten op een vriendelijke wijze verder te helpen. Dit betekent onder meer:
  . stellen van verkennende vragen;
  . opzoeken en kiezen van het benodigde computerbestand en/of het te hanteren script;
  . doorgeven van de opgezochte informatie aan klanten;
  . op klantvriendelijke wijze doorverbinden van eerder specialistische aanvragen naar andere personen of diensten binnen de onderneming.

- Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script, met als doel de klant te overtuigen aan een enquête mee te werken of in te gaan op een uitnodiging. Dit houdt onder andere in:
  . informeren van klanten over het doel van het gesprek;
  . overtuigen van de klanten om mee te werken aan de enquête of in te gaan op een uitnodiging;
  . afnemen van tele-enquêtes op basis van een script en stellen van verduidelijkende vragen;
  . voeren van promotiegesprekken volgens een vooraf bepaald script.

- Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie, om een efficiënte opvolging mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
  . invullen van gestandaardiseerde rapporten m.b.t. gerealiseerde doelen of opdrachten;
  . registreren en doorgeven van afspraken en richtlijnen i.v.m. samenstellen en verzenden van documentatiemateriaal, vervangproducten, e.d.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
  . opvolgen van wijzigingen in scripts en (procedure)afspraken naar klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.

- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaai. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Tele-adviseur (call center) (m/v)	**Functiereeks** :	Marketing
Functiecode	: 09.04.02		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Call center Supervisor/teamleader. **Onder :** geen.		
Doel van de functie	▪ Verstrekken van professionele informatie en advies aan klanten op basis van oproepen (inbound) of contacteren van respondenten en prospecten in kader van tele-sales (outbound) via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde een optimale dienstverlening van de onderneming te verzekeren en commerciële opportuniteiten maximaal te benutten.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Infomeren en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen. ▪ Behandelen van klachten van klanten. ▪ Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script. ▪ Registreren van de contacten en doorgeven van te ondernemen acties. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.		
Sociale interactie	▪ Inwinnen en geven van informatie aan klanten/prospecten. Adviseren van klanten en behandelen van klachten van klanten. Overtuigen van klanten om op de geformuleerde voorstellen in te gaan. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Op regelmatige tijdstippen rapporteren van allerlei commerciële informatie (verworven op basis van de gevoerde gesprekken) aan de teamleider (op basis van een gestandaardiseerde methode). Overleg plegen i.v.m. met de eigen taakuitoefening met teamleader of supervisor.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen.		

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis diepgaand professioneel	x	x	x

	▪ Secuur geven van adviezen. Zorgvuldig opvolgen van interne afspraken, afspraken met klanten, ... Actueel houden van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.

▪ Verantwoordelijkheden 09.04.02

. Kerntaken

▪ Infomeren en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, om de verkoop van de producten en diensten te bevorderen of de algemene klantentevredenheid van reeds aangekochte diensten of goederen te verhogen. E.e.a. houdt in:

. analyseren en situeren van de precieze klantenbehoefte;
. informeren van klanten over de aard en kwaliteit van producten/diensten op basis van een geautomatiseerd informatiesysteem;
. verstrekken van specifieke informatie i.v.m. prijzen, aanbiedingen, leveringstermijnen, garantiebepalingen of servicebepalingen op basis van snelle opzoekingen in catalogi/ briefings/ databases en op basis van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
. noteren van bestellingen en motiveren van klanten tot het plaatsen van bijkomende bestellingen;
. verzorgen van after-sales services zoals geven van specifieke informatie over uitvoering, bestelling en garantieregelingen.

▪ Behandelen van klachten van klanten om zo snel mogelijk een bevredigend antwoord te geven op het geformuleerde probleem. Dit betekent onder meer:

. evalueren van het belang en de prioriteit van de klacht;
. bevragen, analyseren en situeren van het probleem op basis van de beschikbare scripts en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
. aanbieden van een oplossing indien mogelijk; doorverwijzen van complexe klachten;
. registeren van schadeclaims; inventariseren en synthetiseren van klachten i.f.v. rapportering;
. signaleren aan de teamleider (volgens afgesproken procedures) van wensen, behoeften en problemen bij klanten, van minder verkopende producten/diensten of van bijzondere bepalingen of opgevangen signalen m.b.t. kwaliteit en verkoopsvoorwaarden.

▪ Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script, teneinde klanten te overtuigen bepaalde goederen/diensten aan te kopen. Hiertoe ook:
. stellen van professionele verkoopsgerichte vragen, op basis van een algemeen script en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
. inschatten van de commerciële mogelijkheden en afwegen van het klantenprofiel;
. adviseren van de klant en voorstellen van de best aangepaste producten of diensten i.f.v. het klantenprofiel; overtuigen van de klant van voordelen van het product en of dienst;
. afsluiten van het gesprek op een effectieve manier.

- Registreren van de telefoongesprekken en doorgeven van te ondernemen acties, om een efficiënte commerciële opvolging mogelijk te maken, e.e.a. houdt in:
  . inbrengen van de verworven informatie uit de gesprekken in het daarvoor gecreëerde bestand of volgens interne afspraken (formulier, meetings); aanbrengen van vastgestelde wijzigingen in klantengegevens (vb. adres, telefoonnummer) in de klantendatabase;
  . geven van feedback (volgens de afgesproken procedures) aan administratieve en commerciële medewerkers die de verdere orderafhandeling uitvoeren; informeren (intern of extern) naar levercapaciteit en termijnen;
  . geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
  . vastleggen van afspraken voor de buitendienst volgens de afgesproken procedures; hiertoe ook bijhouden van de agenda van externe vertegenwoordigers of technici in een geautomatiseerd systeem.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
  . opvolgen van wijzigingen in scripts en (procedure)afspraken naar klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaai. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Team leader (call center) (m/v)</td><td>Functiereeks : Marketing</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 09.05.02</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Direct chef : Hoofd Call center.
Onder : Direct: ca. 12 call-center operatoren.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Begeleiden van call-center operatoren en opvolgen van de te realiseren opdrachten teneinde de toegewezen projecten succesvol af te handelen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Mede voorbereiden van het project en briefen van teamleden.
▪ Leiden en coachen van het team (informeren, controleren, sturen, motiveren, feedback geven).
▪ Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Leiden en instrueren van de medewerkers. Overdragen van kennis en inzichten.

▪ Opmaken en geven van motiverende presentaties om teamleden te introduceren in nieuwe projecten. Opmaken en geven van opleidingen aan teamleden. Deelnemen aan werkbesprekingen met interne of externe opdrachtgevers. Overleggen met management i.v.m. het functioneren van het eigen team. Onderhouden van motiverende werkrelatie met teamleden. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Aandachtig opvolgen en tijdig bijsturen van de uit te voeren werkzaamheden.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 09.05.02

. Kerntaken

- Mede voorbereiden van het project en briefen van teamleden zodat de realisatie van het project in goede omstandigheden kan starten. Dit betekent o.m. het volgende:
  . feedback geven naar opdrachtgever en/of planningverantwoordelijken i.v.m. de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers en uitrusting werkposten;
  . opstellen van werkplanningen en goedkeuren van verloven;
  . zich informeren bij de opdrachtgevers over de benodigde achtergrondinformatie noodzakelijk voor een goede uitvoering van de opdracht;
  . kennis nemen van script en deze toelichten aan operatoren;
  . signaleren van problemen met apparatuur en software toepassingen nodig voor het project;
  . voorbereiden van presentaties ter introductie van teamleden in het project;
  . organiseren en leiden van briefings aan medewerkers.

- Leiden en coachen van het team (informeren, controleren, sturen, motiveren, feedback geven) zodat de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde werk verzekerd wordt. Hiertoe onder meer:
  . bespreken van de kwaliteit van de door de operatoren gevoerde gesprekken met de kwaliteitsdienst die deze gestructureerd controleert; op een constructieve wijze feedback geven aan de operatoren;
  . interpreteren van allerhande statistische indicatoren i.v.m. de prestaties van de operatoren zoals calls per uur, wrap-up time, bezettingsgraad, wachttijden;
  . motiveren van operatoren en ontwikkelen van een team-geest; oplossen van allerhande interne personeelsproblemen, samenwerkingsconflicten enz.;
  . controleren van werkvolumes en tijdig de HR-dienst informeren over dreigende personeelstekorten;
  . voeren van functionerings- en evaluatiegesprekken met medewerkers en opvolging geven aan de evaluatiebesluiten;
  . peilen naar opleidingsbehoeften; initiëren van opleidingsacties;
  . (mede) selecteren van nieuwe teamleden en deze inwerken;
  . leiden van teamvergaderingen ter bespreking van de projectvoortgang en eventuele problemen;
  . coachen inzake niet-routinematige problemen.

- Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht. Dit impliceert o.a.:
  . geven van feedback aan management tijdens verloop van het project over diverse zaken zoals kwaliteit van de database, tijdsgebruik, ondervonden moeilijkheden;
  . informeren van teamleden over bijsturingen van procedures en afspraken door opdrachtgevers;
  . terugkoppelen van algemene projectresultaten naar algemene leiding of verkoopsleiding;

. opstellen van specifieke rapporteringen m.b.t. de bevindingen over bepaalde diensten of producten.
Bezwarende omstandigheden: ▪ Hinder van omgevingslawaai.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Preventieadviseur (niv. 2) (m/v)	**Functiereeks**	**:** Milieu en veiligheid
Functiecode	**:** 10.01.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Bedrijfsleider. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Zorgen voor de definiëring, uitvoering en opvolging van het beleid voor veiligheid op de werkplaatsen, zodanig dat aan de bedrijfsdoelstellingen en de wettelijke vereisten inzake preventie en bescherming op het werk wordt voldaan.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Adviseren van de directie van de onderneming en deze bijstaan om een beleid voor veiligheid op de werkplaatsen op te stellen. ▪ Realiseren van het afgesproken veiligheidsprogramma. ▪ Controleren van de opvolging van het veiligheidsprogramma.
Sociale interactie	▪ Sensibiliseren van medewerkers van de onderneming over het belang van veiligheid. Inwinnen van informatie bij de technische dienst, directie en werknemers. Overleggen met de leidinggevende over de uitvoerbaarheid van ideeën. Toelichten van voorstellen en problemen op vergaderingen van het CPB. Motiveren van alle medewerkers om op een positieve manier bij te dragen aan de algemene veiligheid. Begeleiden van (externe) auditeurs. Opstellen van instructies en procedures. Geven van presentaties en opleidingen. Voeren van besprekingen met externe instanties inzake vergunningen en in geval van calamiteiten.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van meetinstrumenten.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand			
professioneel	x		

▪ Nauwkeurig toezien op de naleving van de veiligheidsvoorschriften. Zich op de hoogte houden van de wettelijke vereisten terzake.

- **Verantwoordelijkheden** 10.01.01

. Kerntaken

- Adviseren van de directie van de onderneming en deze bijstaan om een beleid voor veiligheid op de werkplaatsen op te stellen, teneinde zeker te stellen dat de onderneming geen gevaar inhoudt voor de veiligheid van de werknemers en voor de andere in de onderneming aanwezige personen. Hiertoe o.m.:
  . adviseren van de directie over alles wat te maken heeft met veiligheid in de onderneming en met de geldende wettelijke bepalingen terzake;
. adviseren van de directie aangaande het jaaractieplan en globaal preventieplan; toelichten en verdedigen van voorstellen aan de directie en het CPBW; uitschrijven van de overeengekomen preventiemaatregelen in de genoemde veiligheidsplannen;
  . opstellen en beheren van de begroting m.b.t. veiligheid.

- Realiseren van het afgesproken veiligheidsprogramma, teneinde de werkomstandigheden binnen de onderneming te verbeteren en het aantal incidenten, ongevallen en de kostprijs ervan te beperken. E.e.a. houdt in:
. opstellen van maand- en jaarverslagen;
. opstellen en verspreiden van allerlei veiligheidsprocedures, gebruikshandleidingen, werkpostfiches en preventieprogramma's;
  . begeleiden van de vergaderingen van het CPBW en coördineren van de acties waartoe binnen dat comité wordt besloten; verzorgen van het secretariaatswerk van het comité; inlichten van de leden over wijzigingen in regels en wetten inzake veiligheid;
  . opstellen van de veiligheidsvereisten waaraan de machines moeten voldoen en nakijken of deze er ook effectief aan voldoen; opmaken van veiligheids-, ergonomie- en indienststellingsverslagen;
. uitvoeren van de wettelijk bepaalde controles en opdrachten; opzetten en uitvoeren van allerhande evaluaties (risicoanalyses op machines en installaties, werkplaatsonderzoek, meldingsformulieren incidenten, arbeidsongevallenonderzoek, ...), alsook formuleren van voorstellen ter verbetering en voorkoming van onveilige situaties;
. opzetten en actueel houden van actieplannen voor de onderneming (veiligheid, pesten, ...);
  . opstellen van veiligheidsrichtlijnen die in de onderneming nageleefd moeten worden; opleiden van betrokkenen in dit verband;
  . informeren van belanghebbenden over het veiligheids- gezondheids en welzijnsbeleid; samenwerken met interne en externe preventiediensten;
  . sensibiliseren van hiërarchische verantwoordelijken en bedrijfsmedewerkers m.b.t. veiligheid en erop toezien dat de veiligheidsvoorschriften door eenieder worden nageleefd;
. uitvoering geven aan alle verplichte veiligheidsadministratie; bijhouden van documentatie;
. aanvragen van vergunningen en begeleiden van externe controle-instanties bij audits.

- Controleren van de opvolging van het veiligheidsprogramma, om zich ervan te vergewissen dat de normen inzake gezondheidszorg, brandpreventie en veiligheidspreventie nageleefd worden. Hiertoe o.m.:

- uitvoeren van veiligheidsaudits van de onderneming; opstellen van een verslag met conclusies en toelichten van dit rapport aan de directie/of het CPBW;
- bewaken van de naleving van de wettelijke voorschriften inzake veiligheid en preventie op het werk;
- inspecteren van de machines, de plaatsen en de werkinstrumenten; toezicht houden op het gebruik en de inzet van arbeidsmiddelen;
- controleren van de arbeidsomstandigheden van de werknemers en hun infrastructuur (het dragen van beschermingskledij, het opbergen en etiketteren van giftige en gevaarlijke producten, het correct gebruik van machines, …).

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van belastende werkomstandigheden tijdens verblijf in de productieruimten.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Meestergast (m/v)</td><td>Functiereeks : Productie</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 11.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd productie of werfleider.
Onder : Direct: ongeveer 10 productiemedewerkers.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Instaan voor de optimale realisatie van het productieproces binnen de ploeg, om de geplande productiewerkzaamheden te verwezenlijken binnen de vooropgestelde kwaliteits- en rendementseisen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Aansturen van de productie-uitvoering door de productiemedewerkers.
▪ Realiseren van de planning en zorgen voor een optimale voortgang (in technische zin) van het productieproces.
▪ Waarborgen van de kwaliteit binnen de productie en toezien op de naleving van de voorschriften terzake.
▪ Instaan voor een adequaat people management binnen het team van productie-medewerkers.
▪ Verrichten van de bijhorende administratieve en ondersteunende taken.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Geven van opdrachten en instructies aan productiemedewerkers. Overdragen van kennis en inzicht.
▪ Uitwisselen van informatie met diverse interne diensten (human resources, technische dienst, …). Rapporteren aan het hoofd productie en overleggen over o.a. productie, proces en personeel. Afstemmen en samenwerken met laboratorium, expeditie, magazijn en technische dienst. Opstellen van rapporten met productiegegevens.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Hanteren van handgereedschap en bedienen van productie-installaties bij het geven van instructies
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis
diepgaand
professioneel</td><td>x</td><td></td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig toezien op de juiste uitvoering van de werkzaamheden.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 11.01.01

. Kerntaken

- Aansturen van de productie-uitvoering door de productiemedewerkers, zodanig dat een optimale productiviteit en kwaliteit bereikt worden. Hiertoe o.m.:
  . organiseren en verdelen van de werkzaamheden rekening houdend met verloven, ziekte, hoeveelheid werk, …; goedkeuren van verloven;
  . bepalen van de prioriteiten en geven van instructies;
  . verdelen van de werkzaamheden; verstrekken van opdrachten en regelen van de gang van zaken; instrueren inzake de wijze van aanpak;
  . zorg dragen voor de aanvoer van grondstoffen, de procesvoering en verlading van producten;
  . toezien op de uitvoering van de werkzaamheden en bewaken van de voortgang;
  . begeleiden van niet-routinematige beslissingen;
  . opvolgen van rendementen en verliezen en nemen van acties waar nodig;
  . ingrijpen bij onvolkomenheden en oplossen van problemen.

- Realiseren van de planning en zorgen voor een optimale voortgang (in technische zin) van het productieproces, zodanig dat de continuïteit van het procesverloop gewaarborgd is. E.e.a. houdt in:
  . afstellen van machines en controleren van de werking;
  . doen uitvoeren van schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden in en rond de installaties;
  . nemen van acties of corrigerende maatregelen in geval van verstoring van de productievoortgang;
  . inschakelen van de technische dienst bij complexe storingen.

- Waarborgen van de kwaliteit binnen de productie en toezien op de naleving van de voorschriften terzake, om te garanderen dat de diverse producten en de productieprocessen voldoen aan de gestelde kwaliteits-, milieu- en veiligheidsnormen. Hiertoe o.m.:
  . toezien op de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten; (laten) uitvoeren van controles tijdens diverse productiefasen;
  . toezien op de naleving van milieu- en veiligheidsvoorschriften;
  . vertrekken van rapportages aan belanghebbenden en formuleren van verbetervoorstellen.

- Instaan voor een adequaat people management binnen het team van productiemedewerkers, teneinde de personeelsaangelegenheden te behartigen. Hiertoe o.m.:
  . bevorderen van de werksfeer en de teamgeest; begeleiden, motiveren en stimuleren van de ploegmedewerkers;
  . inwerken van nieuw of tijdelijk personeel;
  . periodiek evalueren van alle productiemedewerkers; stimuleren van de persoonlijke ontplooiing en de betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren.

- Verrichten van de bijhorende administratieve en ondersteunende taken, zoals:
  . berekenen en registreren van productieparameters en -resultaten;
  . bijhouden van diverse lijsten.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van belastende werkomstandigheden tijdens verblijf in de productieruimten.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Bediende planning en voorbereiding (bouw) (m/v)	**Functiereeks**	**:** Productie
Functiecode	**:** 11.02.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Bedrijfsleider of hoofd bedrijfsbureau. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Voorbereiden op administratief en juridisch vlak van de planning, inkoop en werfinrichting van projecten ten einde de uitvoering van de werken zo efficiënt mogelijk van start te laten gaan.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Regelen van alle administratief - juridische aspecten van te realiseren projecten. ▪ Plannen van de uitvoering van het project. ▪ Organiseren en realiseren van inkoop van de nodig materialen en onderhandelen van contracten met onderaannemers. ▪ Organiseren van de werfinrichting.
Sociale interactie	▪ Inwinnen van informatie, verdedigen van gezichtspunten, overleg plegen met leveranciers, overheidsinstanties nutsvoorzieningen en publieke diensten. Deelnemen aan vergaderingen en werkbesprekingen met de verschillende uitvoerende partijen. Bemiddelen tussen de verschillende partijen bij conflicten of problemen in de uitvoeringsfase. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van kantoorapparatuur.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis		x	
diepgaand professioneel	x		x

▪ Accuraat zijn bij het verzamelen en interpreteren van gegevens. Oplettend zijn het oplossen van problemen voor interferentie met andere uit te voeren werkzaamheden. Oplettend zijn bij het vastleggen van definitieve afspraken.

- **Verantwoordelijkheden** 11.02.01

. Kerntaken

- Regelen van alle administratief - juridische aspecten van te realiseren projecten zodat aan alle wettelijke voorschriften voldaan wordt en de kans op onverwachte problemen tijdens de uitvoering van de werken beperkt wordt. Hiertoe o.a.:
  . kopiëren en verspreiden van het uitvoeringsdossier, bestek en plannen aan belanghebbenden in het bedrijf;
  . vervolledigen van het dossier met plannen van onderaannemers, nutsvoorzieningen enz.;
  . zorg dragen voor de aanvraag van alle nodige vergunningen m.b.t. slopen, bouwen, kappen enz.;
  . overleg plegen met verzekeraars over verzekeringsvoorwaarden;
  . overleggen met lokale overheden inzake gebruik van de openbare weg;
  . overleg plegen met brandweer i.v.m. brandveiligheid werf en omgeving;
  . overleggen met de naaste omwonenden i.v.m. gebruik of overname gemene delen;
  . waken over de naleving van de geldende kwaliteits-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.

- Plannen van de uitvoering van het project zodat het plan gerealiseerd kan worden binnen de opgemaakte bestekken. E.e.a. houdt onder andere in:
  . opstellen van een gedetailleerd uitvoeringsplan; kiezen van de uitvoeringsmethode van bepaalde werken, bepalen van de volgorde van de uit te voeren werken;
  . bespreken van vastgestelde tegenstrijdigheden tussen plan en bestek;
  . opstellen van een concrete tijdsplanning;
  . opmaken van een personeelsplanning, materieel en materiaalplanning voor werken die in eigen beheer worden uitgevoerd;
  . maken van afspraken met onderaannemers;
  . beleggen van vergaderingen met onderaannemers om de werkplanning te bespreken.

- Organiseren en realiseren van inkoop van de nodig materialen en onderhandelen van contracten met onderaannemers zodat alles tijdig geleverd en uitgevoerd wordt volgens de geplande modaliteiten. Dit betekent onder meer het volgende:
  . opstellen bestek en leveringschema's i.v.m. het benodigde materiaal en materieel;
  . controleren en vergelijken van ontvangen offertes, conformiteit nagaan met de opgemaakte budgetten;
  . onderhandelen over prijzen, kwaliteiten levering en betalingvoorwaarden;
  . archiveren van ervaringen met leveranciers;
  . bemiddelen bij conflicten tussen werfleider en leveranciers op basis van de gemaakte afspraken.

- Organiseren van de werfinrichting zodat de werken in goede en gekende omstandigheden kunnen verlopen. Dit betekent o.m.
  . verkennen van het terrein om met de topograaf goede afspraken te kunnen maken i.v.m. terreinafbakening, assenplan enz.;
  . evalueren van de ondergrond en zonodig bijkomende onderzoek laten uitvoeren;

. opstellen van signalisatieplan, verkeerssignalisatie, interne signalisatie en publiciteitsborden;
. bepalen van de werfinrichting, plaats toegangen, plaatsen sanitair, rustlokalen, opslagplaats gereedschap en materialen, stortplaats afval enz.;
. contacteren van instanties voor nutsvoorzieningen, water en elektriciteit m.b.t. het plaatsten van de nodige aansluitingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van weersomstandigheden en vuil bij bezoeken aan werven.
- Kans op letsel bij bezoeken aan werven.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Calculator (bouw) (m/v)	**Functiereeks**	**:** Productie
Functiecode	**:** 11.03.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Bedrijfsleider of hoofd bedrijfsbureau **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Zorgen voor een correcte kostprijsberekening van bouwprojecten teneinde bij te dragen tot de tijdige indiening van het offertedossier.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Kennis nemen van de opdracht, inzamelen en controleren van alle benodigde gegevens. ▪ Opmaken van een gedetailleerde kostprijsberekening. ▪ Voorbereiden van de eigenlijke offerte in overleg met de bedrijfsleiding. ▪ Overdragen dossiers van geaccepteerde offertes aan projectleiders of werkvoorbereider en assisteren bij verdere kostprijsopvolging.
Sociale interactie	▪ Inwinnen en verstrekken van informatie bij medewerkers, leveranciers en opdrachtgevers. Formuleren, verduidelijken en verdedigen van de opgemaakte kostprijsberekeningen. Overleggen met de bedrijfsleiding inzake de definitieve prijszetting. Opstellen van offertes.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis		x	x
diepgaand professioneel	x		

	▪ Alert zijn voor de volledigheid en correctheid van de definitieve kostprijsberekening en de mogelijke risico's bij inschattingen.

- **Verantwoordelijkheden** 11.03.01

. Kerntaken

- Kennis nemen van de opdracht, inzamelen en controleren van alle benodigde gegevens zodat een beslissing kan worden genomen om al dan niet mee te dingen naar het project. Dit impliceert o.a. het volgende:
  . aanvragen van alle mogelijke documenten van het project: zoals plannen, lastenboeken, meetstaten, etc.;
  . bezoeken en verkennen van het terrein waarop het project zal plaatsvinden; inschatten van eventuele moeilijkheden i.v.m. ondergrond, locatie en vlotte bereikbaar voor personen en materieel en materiaal;
  . controleren van de volledigheid en de technische en juridische consistentie van alle ontvangen gegevens a.d.h.v. een checklist om onbekende factoren in de uiteindelijke kostprijs uit te sluiten;
  . uitwerken en motiveren van uitvoeringsvarianten en deze aan de potentiële opdrachtgever voorstellen in overleg met de commerciële contactpersonen.

- Opmaken van een gedetailleerde kostprijsberekening zodat op basis van een duidelijk inzicht in de kostenstructuur van het project een aangepaste offerte kan worden ingediend. Hiertoe ondermeer ook:
  . analyseren van het plan en vastleggen van een aantal algemene kostenposten, met een gedetailleerde onderverdeling;
  . opmaken van een volledig overzicht van alle benodigde materialen;
  . inschatten, op basis van gekende referentiewaarden en van nauwkeurige plan en bestekberekeningen, van de hoeveelheid benodigde materialen en materieel;
  . ingeven van meetresultaten (meetstaat) in een geautomatiseerd systeem;
  . inschatten van het aantal manuren per kostenpost op basis van gekende referentiewaarden en op basis van een gedetailleerd omschrijving van de uitvoering van het werk;
  . opvragen van prijzen bij leveranciers en onderaannemers en/of consulteren van de intern beschikbare gegevens over leveranciers en onderaannemers;
  . vergelijken van binnenkomende offerte prijzen en nagaan van de conformiteit tussen offerte en bestek;
  . opmaken van een overzichtelijke begroting door het post per post toekennen van de kostprijs van de arbeid, het materiaal, het materieel en de onderaanneming op basis van de gekende eenheidsprijzen;
  . incalculeren van forfaitaire kosten, bouwplaatskosten en algemene ondernemingskosten in de totale kostprijs van het project.

- Voorbereiden van de eigenlijke offerte in overleg met de bedrijfsleiding om een zo goed mogelijke offerte bij de potentiële opdrachtgever in te dienen. E.e.a. houdt in:
  . organiseren van interne vergaderingen waarin de opgestelde begroting wordt besproken en geaccepteerd door het management;
  . in overleg bepalen van de aanbiedingsprijs rekening houdende met actuele bouwmarkt en de actuele orderportefeuille van het bedrijf;

. opstellen van het volledig offertedossier conform het lastenboek;
. helpen van commerciële contactpersonen bij onderhandelingen door het geven van verduidelijkingen omtrent prijsberekeningen.

- Overdragen van dossiers van geaccepteerde offertes aan projectleiders of werkvoorbereider en helpen bij verdere kostprijsopvolging zodat een goede kostprijsbewaking kan gerealiseerd worden. Hiertoe ook:
  . informeren van de projectleider over alle details van de begroting, in bijzonder omtrent kritische punten;
  . helpen van de projectleider bij het opstelen van het uitvoeringsbudget;
  . helpen bij het berekenen van meer of minder werk bij het opstellen van de nacalculatie;
  . verstrekken van informatie bij problemen i.v.m. tussentijdse facturatie van de geleverde prestaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

ANPCB - PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING	
Functie : Technicus buitendienst (m/v)	**Functiereeks** : Techniek
Functiecode : 12.01.02	
Datum : 01/07/2006	
Plaats in de organisatie	**Directe chef** : Hoofd (na)verkoop. **Onder** : geen.
Doel van de functie	▪ In dienst stellen, onderhouden en depanneren van technische apparaten of minder complexe installaties (o.a. kopiemachines, printers, liften, airconditioning, …) bij afnemers binnen de toegewezen sector, teneinde de goede staat van de door de organisatie geleverde installaties en kwaliteit van de producten te garanderen.
Verantwoor-delijkheids-gebieden	▪ Installeren en in bedrijf stellen van de apparatuur/installaties bij klanten. ▪ Uitvoeren van periodieke inspecties aan de geleverde apparatuur/installaties binnen de voorwaarden zoals bepaald in het onderhoudscontract. ▪ Verhelpen van storingen in en ter plaatse herstellen van de apparatuur/installaties bij afnemers. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.
Sociale interactie	▪ Overleggen over uit te voeren werkzaamheden met het diensthoofd en/of opdrachtgever. Bespreken van de uit te voeren taken met medewerkers van de klant. Instrueren van de werking van machines aan gebruikers, af en toe ook in de andere landstaal. Signaleren van bijzonderheden aan het diensthoofd. Uitwisselen van informatie over de benodigde onderdelen/materialen met magazijnpersoneel. Formuleren van verbetervoorstellen.
Specifieke handelings-vereisten	▪ Demonteren/monteren en afstellen van apparatuur. Bewerken van materialen gebruik makend van handgereedschappen en gereedschapsmachines. Besturen van bestelwagen. ▪ Aandachtig en zorgvuldig uitvoeren van diverse werkzaamheden, mede met het oog op veiligheid. Opletten bij deelname aan wegverkeer.

- **Verantwoordelijkheden** 12.01.02

. Kerntaken

- Installeren en in bedrijf stellen van de apparatuur/installaties bij klanten, teneinde goed functionerende toestellen op de leveren. Hiertoe ook:.
  . voorbereiden van de installatiewerkzaamheden;
  . analyseren van de situatie ter plaatse bij de afnemer; bevragen van specifieke wensen, maken van afspraken en geven van praktische adviezen aan de klant;
  . plaatsen van technische installaties, rekening houdend met de installatievoorschriften; vertalen van technische schema's en werktekeningen naar de werkelijkheid;
  . testen, regelen en bijsturen van de werking van de installaties; verhelpen van eventuele problemen;
  . informeren en instrueren van gebruikers inzake het gebruik en onderhoud van de apparatuur /installaties.

- Uitvoeren van periodieke inspecties aan de geleverde apparatuur/installaties binnen de voorwaarden zoals bepaald in het onderhoudscontract, zodanig dat de technische condities tijdig worden onderkend en de gepaste acties ondernomen kunnen worden. Hiertoe o.m.:
  . bezoeken van afnemers a.d.h.v. opdrachten ontvangen van het diensthoofd; luisteren naar en registreren van klachten van de klant;
  . beoordelen van de algemene werking van de apparatuur/installaties; beoordelen van de staat van onderhoud a.d.h.v. controlelijsten en noteren van bevindingen;
  . uitvoeren van metingen en detecteren van afwijkingen tegenover de geldende normen;
  . herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is;
  . doorgeven van bevindingen aan het diensthoofd en/of opdrachtgever;
  . uitvoeren van correctief onderhoud voortvloeiend uit inspecties op daartoe samen met het diensthoofd geplande tijden.

- Verhelpen van storingen in en ter plaatse herstellen van de apparatuur/installaties bij afnemers, zodanig dat de werkzaamheden uit het oogpunt van techniek en veiligheid kunnen worden hervat en stagnatie tot een minimum beperkt blijft. E.e.a. houdt in:
  . lokaliseren van storingen en storingsoorzaken;
  . beoordelen van de aard en omvang en vaststellen of direct repareren noodzakelijk en/of mogelijk is; bespreken van de uit te voeren werken met het diensthoofd;
  . uitvoeren van noodreparaties;
  . uitvoeren van meer omvangrijke reparaties op daartoe geplande tijden en op basis van voorbereide opdrachten;
  . uitvoeren van revisiewerkzaamheden op basis van werkopdrachten en instructies van het diensthoofd;
  . doen van voorstellen ter verbetering van bepaalde situaties.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . verplaatsen en terughalen van nieuwe of gereviseerde technische installaties;
  . opmaken of invullen van servicerapporten.

Bezwarende omstandigheden:

- Uitoefenen van kracht bij (de)montagewerkzaamheden en het verplaatsen van materialen e.d.
- Inspannende houdingen bij werken op moeilijk toegankelijke plaatsen. Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Hinder van lawaai. Dragen van beschermingsmiddelen. Hinder van enerverende verkeerssituaties.
- Kans op letsel bij het bedienen van werkplaatsmachines. Kans op letsel door verkeersongeval.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Ontwerptekenaar (m/v)</td><td>Functiereeks : Techniek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 12.02.02</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd technische dienst.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Uitwerken en in tekening brengen van technische plannen t.b.v. aanpassingen aan bestaande of creatie van nieuwe installaties zodat het project optimaal kan verlopen.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Bestuderen van ontwerpen.
▪ Maken van schema’s en werktekeningen voor wijzigingen op en nieuwbouw van (delen van) installaties en apparatuur.
▪ Opmaken van bestellijsten en specificaties voor inkoopopdrachten.
▪ Geven van toelichtingen op tekeningen en aandragen van oplossingen bij uitvoeringsproblemen in het stadium van de fysieke realisatie.
▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Inwinnen/verstrekken van informatie bij/aan belanghebbenden. Verstrekken van informatie aan uitvoerend personeel. Overleggen met het diensthoofd en andere opdrachtgevers over uitvoering van de werkzaamheden. Opvragen van specificaties bij leveranciers. Uitwisselen van informatie met collega’s.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Hanteren van tekenapparatuur en meetgereedschappen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Accuraat uitvoeren van berekeningen. Aandachtig uitwerken van schema’s en werktekeningen en opstellen van stuklijsten/bestelspecificaties. Met aandacht kiezen van materialen, onderdelen, e.d.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 12.02.02

. Kerntaken

- Bestuderen van ontwerpen, teneinde deze binnen de kaders van het projectplan en de begrote kosten te kunnen realiseren. E.e.a. houdt in:
  . bevragen van het project bij opdrachtgever en het diensthoofd; ontleden van de behoeften en eisen van opdrachtgevers/gebruikers;
  . verrichten van conceptstudie en bestuderen van de haalbaarheid d.m.v. voorontwerp en voorcalculatie;
  . bestuderen van bestaande tekeningen en bijgevoegde schetsen;
  . bestuderen van (soms anderstalige) technische documentatie en handleidingen;
  . opmeten van machines, installaties, … en uitvoeren van de nodige berekeningen;
  . kiezen van materialen en te gebruiken onderdelen.

- Maken van schema's en werktekeningen voor wijzigingen op en nieuwbouw van (delen van) installaties en apparatuur, teneinde de constructie van de ontwerpen mogelijk te maken. Hiertoe o.m.:
  . uittekenen van globale samenstelling van installaties en apparatuur en maken van detailtekeningen van onderdelen met behulp van gespecialiseerde softwarepakketten;
  . verstrekken van toelichting op technische details;
  . bewaken van technische normering, veiligheids- en milieuvoorschriften bij het maken van tekeningen.

- Opmaken van bestellijsten en specificaties voor inkoopopdrachten, zodanig dat deze binnen de projectplannen voldoen aan de gestelde eisen en voorschriften. Hiertoe o.m.:
  . opmaken van stuklijsten en normdelenlijsten met prijsopgave en voorleggen ter goedkeuring aan het diensthoofd; eventueel opvragen van specificaties bij leveranciers;
  . opstellen van technische specificaties voor inkoopopdrachten; laten bestellen van onderdelen, opvolgen van bestellingen en controleren van geleverde stukken;
  . motiveren van gekozen materialen of oplossingen aan het diensthoofd en andere opdrachtgevers.

- Geven van toelichtingen op tekeningen en aandragen van oplossingen bij uitvoeringsproblemen in het stadium van de fysieke realisatie, zodanig dat de installaties en apparatuur volgens plan kunnen worden gebouwd. Hiertoe o.m.:
  . beantwoorden van vragen van technische personeel en/of personeel van derden m.b.t. de constructie van uitgewerkte tekeningen;
  . bespreken van bijzonderheden en de praktische uitwerking;
  . verwerken in tekeningen van de tijdens de realisatie aangebrachte wijzigingen.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . actueel houden van het tekeningen-/schemabestand;
  . vastleggen van bestede uren per project;
  . archiveren van diverse documenten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding bij het werken met tekenapparatuur en tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Kans op letsel bij werkzaamheden op het terrein.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Meet- en regeltechnicus (m/v)</td><td>Functiereeks : Techniek</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 12.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd techniek.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Onderhouden en herstellen van PLC-gestuurde installaties (op het gebied van elektronica en meet- en regeltechniek) en installeren en verbeteren van de automatische besturingsprogramma’s om de goede werking van de installaties te verzekeren.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Uitvoeren van preventief onderhoud aan meet- en regelsystemen voor (PLC)besturing, bewaking, registratie en beveiliging van apparatuur, installaties of processen.
▪ Verhelpen van storingen in meet- en regelsystemen aan de hand van ontvangen meldingen.
▪ Uitvoeren van of assisteren bij uitbreidings- en nieuwbouwwerkzaamheden aan meet- en regelsystemen.
▪ Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Overleggen met het hoofd techniek over de aanpak van moeilijkheden. Bespreken van technische instructies en handleidingen met collega’s om tot oplossingen te komen bij storingen. Uitwisselen van informatie bij moeilijkheden/storingen met medewerkers uit productie en onderhoudsafdelingen. Bespreken van herstellings- of onderhoudswerken met leveranciers of onderaannemers. Overleggen over besturingsproblemen met de informaticadienst.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Hanteren van handgereedschappen en diverse meettoestellen. Werken aan geautomatiseerde besturingen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Zorgvuldig toezien op de goede werking van de PLC-gestuurde installaties. Nauwkeurig afregelen van installaties en aanpassen van programma’s.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 12.03.01

. Kerntaken

- Uitvoeren van preventief onderhoud aan meet- en regelsystemen voor (PLC)besturing, bewaking, registratie en beveiliging van apparatuur, installaties of processen, zodanig dat tijdig de noodzakelijke herstellingen en aanpassingen kunnen gebeuren om stilstanden te voorkomen. Hiertoe o.m.:
  . uitvoeren van periodieke inspecties en controleren van de werking van de installaties;
  . beoordelen van de staat van onderhoud a.d.h.v. inspectielijsten en eigen inzicht en noteren van bevindingen;
  . herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is; (de)monteren, vervangen, bevestigen en eventueel afregelen van onderdelen; aanbrengen van verbeteringen;
  . doorlopen van (eventueel anderstalige) schema's en handleidingen ter voorbereiding van de uit te voeren werken.

- Verhelpen van storingen in meet- en regelsystemen aan de hand van ontvangen meldingen, teneinde de voortgang van de processen te garanderen. E.e.a. houdt in:
  . lokaliseren van storingen of mankementen, beoordelen van de aard en de omvang van de storing en aanduiden van de oorzaken;
  . vaststellen of direct repareren mogelijk en/of noodzakelijk is; uitvoeren van dringende noodreparaties (direct) of meer omvangrijke reparaties (op daartoe geplande tijden);
  . opheffen van storingen of mankementen in de verschillende delen van de geautomatiseerde installaties o.a. geheugensturingen, regelkaarten, sequentieel programmering op PLC's, pneumatische en elektronische stappenschakelaars, …;
  . inschakelen van collega's van andere vakgebieden waar nodig;
  . doen van voorstellen aan de leidinggevende ter verbetering van technische situaties.

- Uitvoeren van of assisteren bij uitbreidings- en nieuwbouwwerkzaamheden aan meet- en regelsystemen, zodanig dat opdrachten tijdig en conform specificaties worden gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
  . voorbereiden van modificaties en verbeteringen aan bestaande programma's; opstellen van specificaties en kostenramingen voor herstellingen/aankopen;
  . beoordelen van leveranciers of onderaannemers voor aankoop of herstelling van geautomatiseerde installaties en onderdelen; adviseren van het hoofd techniek hieromtrent;
  . uitvoeren van testen voor de implementatie van nieuwe programma's;
  . inbouwen en aansluiten van meet- en regelystemen; inregelen van apparatuur;
  . wijzigen van parameters en opmaken van gebruikshandleidingen;
  . meewerken bij door externe installatiebureaus/ -leveranciers uit te voeren werkzaamheden m.b.t. het in bedrijf stellen en uittesten van nieuwe installaties.

- Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden, zoals:
  . mede beheren en onderhouden van meetapparatuur en gereedschappen;
  . noteren en verantwoorden van de uitgevoerde werken en gepresteerde uren;

. signaleren (na goedkeuring door de chef) aan het technisch magazijn van de noodzaak tot bestelling van onderdelen en materialen;
. geven van technische ondersteuning aan de productiemedewerkers inzake het starten, afregelen en bijstellen van de machines/installaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Uitoefenen van kracht bij het (de)monteren van installaties en bij het tillen en verplaatsen van zware onderdelen.
- Inspannende houding bij werken op moeilijk toegankelijke plaatsen.
- Hinder van lawaai en temperatuurverschillen tijdens verblijf in diverse productieruimten.
- Kans op letsel door aanraking van onder spanning staande delen.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Technisch bediende werkplaats (m/v)	**Functiereeks**	**:** Techniek
Functiecode	**:** 12.04.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Verantwoordelijke naverkoop. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Behandelen van vragen van externe klanten en stellen van een eerste diagnose betreffende onderhoud of herstelling van de verkochte technische goederen (voertuigen, elektrische of elektronische apparatuur, ...) die binnengebracht worden, ter ondersteuning van de werkplaats.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten. ▪ Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken. ▪ Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen. ▪ Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden.
Sociale interactie	▪ Verstrekken van technische informatie en advies aan klanten. Beantwoorden van klantenvragen. Opmaken van werkorders. Uitwisselen van informatie met de medewerkers van de werkplaats. Afstemmen met de constructeur betreffende waarborgen. Opstellen van brieven. E.e.a. in beide landstalen.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand	x	x	
professioneel			

	▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie. Zorgvuldig beoordelen van de vraag tot onderhoud/herstelling, stellen van een juiste diagnose en correct opmaken van een werkorder.

- **Verantwoordelijkheden** 12.04.01

. Kerntaken

- Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten, om bij te dragen aan een optimale service inzake onderhoud en herstel. Hiertoe o.m.:
  . ontvangen van klanten aan de receptie en beantwoorden van telefonische oproepen;
  . navragen welk onderhoud of herstel nodig is;
  . vaststellen van een eerste diagnose vóór tussenkomst in de werkplaats; zich informeren bij technische medewerkers waar nodig;
  . informeren en adviseren van klanten; beantwoorden van vragen;
  . registreren van gegevens;
  . ter beschikking stellen van technische goederen ter vervanging.

- Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken, teneinde de klanten en de werkplaats met kennis van zaken te adviseren. E.e.a. houdt in:
  . opmaken van een bestelbon van het uit te voeren werk; inschatten van de benodigde tijd; bij benadering opgeven van de kostprijs van het werk;
  . controleren of de vereiste wisselstukken voorradig zijn; doorgeven van bestellingen;
  . inplannen van de werkopdrachten overeenkomstig de geldende procedures;
  . opvolgen van de werkzaamheden;
  . inlichten van de klanten over de vorderingen van het werk en de kosten van de herstellingen.

- Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen, teneinde bij de constructeur de terugbetaling van de kosten te bekomen na herstelling van goederen die nog onder waarborg zijn. Dit wil o.a. zeggen:
  . opstellen van het dossier; overmaken van alle gegevens aan de bevoegde personen;
  . verzekeren van de opvolging van het dossier.

- Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden, ter assistentie van de werkplaats. Hiertoe o.m.:
  . uitvoeren van de werkplaatsfacturering;
  . overhandigen van afgewerkte technische goederen aan de klant; verstrekken van nauwgezette informatie over de omvang van de uitgevoerde werken en over de factuur;
  . actueel houden van het klassement en gegevensbestanden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Reisbegeleider (m/v)</td><td>Functiereeks : Toerisme</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 13.01.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd animatie en begeleiding.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Instaan voor de praktische en deskundige begeleiding van een groep reizigers gedurende het verloop van hun (avontuurlijke of sportieve) buitenlandse reis, teneinde de reizigers in opdracht van de reisorganisatie te ondersteunen en het goede verloop van de activiteiten te bewaken.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Voorbereiden van de buitenlandse reis binnen de door de reisorganisator ontwikkelde reismodule.
▪ Begeleiden en coördineren van de buitenlandse (sportieve of avontuurlijke) reis in overleg met de deelnemers.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Bespreken van de te ondernemen reis en praktische modaliteiten met het ‘hoofd animatie en begeleiding’ van de reisorganisatie. Formuleren van voorstellen en toelichten van ideeën. Geven van praktische en algemene informatie aan de reizigers. Motiveren en stimuleren van de groep. Overleggen met plaatselijke instanties (gidsen, uitbaters logies, busmaatschappijen, artsen, …). E.e.a. ook in twee vreemde talen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Zorgvuldig eerbiedigen van de algemeen geldende normen inzake professioneel gedrag (deontologische code) en reglementeringen. Attent zijn op de kwaliteit en correctheid van de informatie in de interactie met de reizigers.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 13.01.01

. Kerntaken

- Voorbereiden van de buitenlandse reis binnen de door de reisorganisator ontwikkelde reismodule, teneinde de reis uit te voeren in overeenstemming met het programma zoals beschreven in de brochure van de opdrachtgever en als zodanig verkocht aan de reiziger. E.e.a. houdt in:
  . verzamelen van informatie en documentatie die bruikbaar is voor de te begeleiden reis en aanleggen van bruikbare gegevensbestanden;
. uitwerken van een algemene reisroute en –planning op basis van instructies van de opdrachtgever (rekening houdend met verschillende factoren zoals beschikbare tijd, te volgen route, het gebruikte vervoermiddel, de noden van de klant, de samenstelling van de groep, …);
  . aanvullen van de reisplanning met informatie over de betreffende bestemming, de te bezoeken bezienswaardigheden en praktische informatie voor de reizigers (o.a. reisdocumenten, reisverzekeringen, bagage, ….).

- Begeleiden en coördineren van de buitenlandse (sportieve of avontuurlijke) reis in overleg met de deelnemers, zodanig dat een goed verloop verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
  . onthalen van en kennis maken met de groep reizigers; informeren naar hun denk- en leefwereld; creëren van een aangenaam en aan de groep aangepast kader; aangaan en stimuleren van dialoog en interactie met de reizigers;
  . informeren van de groep reizigers over de praktische modaliteiten zoals reisformaliteiten, douanecontrole, geldzaken, plaatselijke gebruiken, ziekte, …;
  . formuleren van een programmavoorstel en; concretiseren van de planning in samenspraak met de deelnemers (afhankelijk van de interesses en van wat zich tijdens de reis aandient of voordoet);
  . op professionele wijze begeleiden van de groep bij het maken van een reis en hen vergezellen gedurende de hele reis; in goede banen leiden van de activiteiten; stimuleren van de groep om het reisavontuur waar te maken;
  . instaan voor de praktische organisatie tijdens de reis; treffen van alle praktische schikkingen ter plaatse (transport, logies, maaltijden, bezoeken, …);
  . verstrekken van algemene brede informatie over het land, de regio of de streek waar de groep reizigers verblijft; inschakelen van plaatselijke deskundigen en gidsen om deskundigen om meer inhoudelijke informatie te verschaffen;
  . soepel omgaan met de planning; onmiddellijk aanpassen van de geplande activiteiten bij onvoorziene omstandigheden; voorstellen en organiseren van alternatieven;
  . optreden bij problemen van allerlei aard zowel ten aanzien van de groep, de groepsleden als derden (plaatselijke gidsen, hoteliers, autocarchauffeurs, …); assisteren van de reizigers; zoeken van oplossingen en verlenen van hulp.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van werkdruk bij onvoorziene situaties, moeilijkheden en tijdsbeperkingen. Werken binnen een onregelmatig arbeidsregime.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Reisconsulent (m/v)</td><td>Functiereeks : Toerisme</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 13.02.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Kantoorhoofd.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Bijstaan/bemiddelen bij, boeken en verkopen (als tussenpersoon) van door derden georganiseerde reizen aan privé-klanten, teneinde de verkoop van de aangeboden reizen en reispakketten vanuit een reisagentschap te realiseren overeenkomstig de geldende regels en wetgeving.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules.
▪ Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem.
▪ Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Informeren en adviseren van klanten over brochurereizen. Klantvriendelijk beantwoorden van telefoons of e-mails van klanten. Opvragen van bijkomende informatie bij de diverse betrokken organisaties (touroperators, reisagentschappen, vervoersmaatschappijen, …). Rapporteren aan het kantoorhoofd. Overleggen met de collega-reisconsulenten. E.e.a. ook in twee vreemde talen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><th></th><th>kantoorsoftware</th><th>database</th><th>specialistische en bedrijfseigen software</th></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand</td><td></td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>professioneel</td><td></td><td></td><td>x</td></tr>
</table>
▪ Attent opvolgen van het aanbod en de beschikbaarheid van toeristische producten. Zorgvuldig verschaffen van correcte en volledige informatie. Nauwkeurig opvolgen en afhandelen van reservatie/boekingen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 13.02.01

. Kerntaken

- Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules, teneinde een adequate en klantvriendelijke service te verlenen, rekening houdend met de specifieke noden en wensen van de klant. Hiertoe o.m.:
  . ontvangen van klanten en bevragen van de klantenwensen en reisnoden; behandelen van aanvragen die binnenkomen via telefoon, fax of e-mail;
  . aanbieden van brochures en anderen relevante documentatie aan de klant;
  . geven van inlichtingen en advies over reismogelijkheden (mondeling en schriftelijk); verschaffen van bijkomende informatie aan de klant;
  . bewaken van de kwaliteit van de aangeboden producten.

- Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem, zodanig dat de verkochte producten bijdragen tot de rentabiliteit van het agentschap en leiden tot een optimale klanttevredenheid. E.e.a. houdt in:
  . nagaan van de beschikbaarheid van het aangeboden product;
  . reserveren van reispakketten (via touroperator); reserveren van diensten m.b.t. toerisme en vervoer (tickets voor vluchten, treinen, bootverbindingen, autohuur, …);
  . opvolgen en afhandelen van de reserveringsaanvragen (ticketing, tarificatie en facturatie);
  . meedelen aan de klant van de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;
  . eventueel adviseren en afsluiten van reisverzekeringen;
  . versturen van bevestigingen naar de klant volgens de procedures;
  . ontvangen en opvolgen van betalingen.

- Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling, zoals:
  . instaan voor de administratieve afhandeling van de verkoop;
  . behandelen van klachten (opnemen, opvolgen en afwerken van de klacht);
  . bijhouden en actueel houden van klassementen en gegevensbestanden;
  . opvolgen van de voorraad brochures en bijbestellen indien nodig.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.

- Hinder van werkdruk bij opeenstapeling van werkzaamheden tijdens piekmomenten.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Commercieel administratief medewerker binnendienst (m/v)	**Functiereeks** :	Verkoop
Functiecode	: 14.01.01		
Datum	: 01/07/2006		

Plaats in de organisatie

Directe chef : Hoofd verkoop.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Ondersteunen van de verkoopafdeling door offerte verstrekking, afhandeling van orders en onderhouden van communicatie met afnemers zodanig dat bijgedragen wordt aan de verkoopsdoelstellingen.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten.
- Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten.
- Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen.
- Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt.

Sociale interactie

- Verstrekken van informatie over (potentiële) klanten. Geven van toelichtingen aan klanten op offertes, beantwoorden van vragen. Overleggen met de buitendienst omtrent offertes, leveringenachterstand, klantbijzonderheden. Verstrekken en inwinnen van informatie bij diverse interne afdelingen omtrent orderafwikkeling. Doen van suggesties bij deelname aan verkoopvergaderingen.

Specifieke handelingsvereisten

- Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x		
diepgaand professioneel		x	

- Bijzonder aandachtig zijn bij het berekenen van prijzen en het gelijktijdig afhandelen van verschillende opdrachten. Aandachtig zijn voor commerciële signalen die wijzen op dreigend klantenverloop.

▪ Verantwoordelijkheden 14.01.01

. Kerntaken

- Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten zodat deze een goede service wordt geboden. Dit houdt onder meer in:
  . opnemen van bestellingen en informeren van klanten over de afhandeling van geplaatste bestellingen;
  . informeren van klanten over producten en speciale verkoopacties;
  . verstrekken van informatie over prijzen en betalingsmogelijkheden;
  . informeren van klanten over leveringstermijnen;
  . behandelen van klachten;
  . noteren van bijzondere wensen, problemen, verwachtingen van klanten en hierover rapporteren aan vertegenwoordiger of verkoopsleider;
  . signaleren van belangrijke commerciële informatie uit klantengesprekken aan verkoopsleider.

- Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten ten einde orderplaatsingen te bevorderen. E.e.a. houdt in:
  . voorbereiden van commerciële presentaties;
  . samenstellen van documentatiemateriaal;
  . verzorgen van mailings;
  . verzamelen van informatie die nodig is voor het opmaken van offertes;
  . berekenen van verkoopsprijzen en opmaken van offertes op basis van informatie van de buitendienst in overleg met de verantwoordelijke verkoop;
  . signaleren aan buitendienst medewerkers van leveringsproblemen of betalingsproblemen;
  . verzamelen van verkoopcijfers en statistisch verwerken van deze gegevens.

- Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen zodat een correcte uitvoering en een juiste facturatie en betaling verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
  . informeren naar leveringscapaciteit en zoeken naar alternatieven in overleg met klant en/of vertegenwoordiger bij problemen;
  . opmaken van orderbevestigingen;
  . registreren van orders in een al dan niet geautomatiseerd opvolgingssysteem voor verdere afhandeling door het magazijn;
  . opvolgen van de uitvoering van orders;
  . controleren van de facturatie;
  . opvolgen van betalingen en opstellen van aanmaningen.

- Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in :
  . beantwoorden van de algemene correspondentie van de afdeling op basis van informatie van de verkoopsleider;
  . uitwerken en op punt houden van klasseer- en archiveringssysteem;
  . meewerken aan het opstellen van verkoopsrapporten ten behoeve van de directie;
  . deelnemen aan verkoopvergaderingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van oog en rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten door het gelijktijdig afhandelen van opdrachten en de noodzaak om te overleggen met verschillende contactpersonen.

ANPCB - PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Merchandiser (m/v)	**Functiereeks**	**:** Verkoop
Functiecode	**:** 14.02.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie

Directe chef : Commercieel verantwoordelijke.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Toezien op en uitvoering geven aan de merchandising afspraken in verkooppunten binnen een toegewezen marktgebied, teneinde het productengamma optimaal te promoten.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Inspecteren en bevorderen van de zichtbaarheid van het productengamma in verkooppunten.
- Promoten van producten in het kader van promotieacties.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.

Sociale interactie

- Uitwisselen van informatie met het diensthoofd en interne afdelingen. Adviseren van uitbaters over merchandising standaards. Overtuigen van uitbaters tot het plaatsen van promotiemateriaal. Verstrekken van informatie over activiteiten, kortingen en acties. Invullen van bezoekersrapporten.

Specifieke handelingsvereisten

- Besturen van een (bestel)wagen. Bedienen van een PC. Gebruiken van snijmateriaal en gereedschap om de stands op te bouwen.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis			
diepgaand professioneel	x		

- Oog hebben voor merchandising standaards. Nauwkeurig ingeven van klantengegevens. Zorgvuldig invullen van bezoekrapporten. Aandacht hebben voor verkoopopportuniteiten. Opletten bij deelname aan wegverkeer.

- **Verantwoordelijkheden** 14.02.01

. Kerntaken

- Inspecteren en bevorderen van de zichtbaarheid van het productengamma in verkooppunten, teneinde de verkoop te stimuleren. Hiertoe o.m.:
  . opstellen van een bezoekplanning op basis van opdrachten van het diensthoofd;
  . bezoeken van de verkooppunten;
  . toezien dat het volledige productengamma aanwezig is volgens de afgesproken merchandising standaarden; eventueel wijzen van uitbaters op afwijkingen;
  . adviseren van uitbaters over de inrichting van het verkooppunt m.b.t. de zichtbaarheid van producten;
  . signaleren van opportuniteiten aan de commercieel afgevaardigden;
  . melden van storingen aan de technische dienst:
  . invullen van bezoekersrapporten.

- Promoten van producten in het kader van promotieacties, zodat de afname van het productengamma verhoogd wordt. E.e.a. houdt in:
  . overtuigen van uitbaters tot het plaatsen van promotiemateriaal;
  . voorstellen van producten in promotie zoals vastgesteld in (prijs)lijsten;
  . invullen van bestelbonnen.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . mede uitvoering geven aan de opstelling en inrichting van productstands bij speciale evenementen en beurzen;
  . ingeven van klantengegevens in het computersysteem en actueel houden van het klantenbestand.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding tijdens het besturen van een (bestel)wagen.

- Hinder van enerverende situaties bij de deelname aan het wegverkeer.

- Kans op letsel bij deelname aan het verkeer.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Vertegenwoordiger (m/v)</td><td>Functiereeks : Verkoop</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 14.03.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd Verkoop.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Prospecteren naar nieuwe klanten en verkopen van een assortiment diensten of consumptiegoederen bij (potentiële) binnenlandse kopers in de toegewezen sector teneinde de verkoopdoelstellingen te realiseren.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Beheren van het toegewezen klanten- en prospectenbestand.
▪ Uitvoeren van verkoopbevorderende activiteiten bij afnemers in het binnenland.
▪ Zorgen voor de correcte administratieve afsluiting en de goede uitvoering van de gerealiseerde verkoop.
▪ Bijdragen aan het commercieel beleid van de onderneming.
▪ Uitvoeren van een beperkte administratie.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Inwinnen en geven van informatie, behandelen van klachten, onderhandelen met en overtuigen van klanten. Opmaken van offertes en rapporten. Bespreken van verkoopresultaten met het diensthoofd. Formuleren en verdedigen van eigen gezichtspunten. Onderhouden van goede contacten met klanten en bedrijfsinterne medewerkers. E.e.a. in beide landstalen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC. Besturen van personenwagen.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Attent zijn op specifieke bijzonderheden en omstandigheden bij klachten door klanten. Accurate toepassing van de bedrijfsinterne afspraken inzake prijspolitiek bij het maken van prijsafspraken. Opletten bij deelname aan het wegverkeer.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 14.03.01

. Kerntaken

- Beheren van het toegewezen klanten- en prospectenbestand zodat een efficiënte commerciële planning kan worden gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
  . opbouwen en bijhouden van een bestand van klanten en prospecten;
  . verzamelen en registreren van alle belangrijke informatie i.v.m. deze contacten;
  . opstellen van een bezoekplanning in functie van de te realiseren objectieven;
  . opmaken van een verkoopsraming per account en/of subsector;
  . analyseren van verkoopscijfers o.a. in vergelijking met opgemaakte ramingen;
  . opbellen en verzamelen van marktinformatie bij potentiële afnemers;
  . peilen naar tevredenheid bij klanten;
  . maken van afspraken met klanten en prospecten i.v.m. bezoeken.

- Uitvoeren van verkoopbevorderende activiteiten bij afnemers in het binnenland teneinde bij te dragen tot de realisatie van de verkoopsdoelstellingen van de onderneming. E.e.a. houdt in:
  . bezoeken van bestaande klanten en voeren van verkoopsgesprekken, aanzetten tot het plaatsen van nieuwe bestellingen;
  . bezoeken van prospecten en voeren van verkoopgesprekken, overtuigen tot het plaatsen van een eerste bestelling;
  . verzamelen van informatie over de behoeften en verlangens van de klant en acties van de concurrentie;
  . geven van adviezen i.v.m. de verkoop aan distributeurs;
  . informeren van klanten over nieuwe producten en speciale verkoopacties;
  . deelnemen aan beurzen en geven van demonstraties;
  . opbouwen van displays in winkels;
  . opmaken van schriftelijke prijsoffertes en mondelinge prijsafspraken, binnen toegestane limieten;
  . uitnodigen en ontvangen van klanten op incentive programma's.

- Zorgen voor de correcte administratieve afsluiting en de goede uitvoering van de gerealiseerde verkoop zodat een goede uitvoering van de gemaakte wederzijdse afspraken verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
  . zorg dragen voor de correcte opmaak van contracten;
  . berekenen van prijzen;
  . opmaken van bestelbons;
  . opvangen en behandelen van klachten, leveringsproblemen en achterstallige betalingen (in overleg met de debiteurendienst);
  . overleggen met de verkoopleider bij blijvende onopgeloste problemen.

- Bijdragen aan het commercieel beleid van de onderneming zodat er maximaal ingespeeld kan worden op de commerciële opportuniteiten en signalen uit de markt. E.e.a. houdt in:
  . rapporteren van alle relevante marktinformatie op periodieke basis met districtmanager;
  . formuleren van ideeën en verduidelijken van de zienswijze in verkoopsvergaderingen inzake productassortiment prijzenpolitiek, communicatiestrategie.

- Uitvoeren van een beperkte administratie teneinde controle op de eigen activiteiten en resultaten mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
  . opmaken van bezoekverslagen;
  . bijhouden verkoopsstatistieken.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Hinder van enerverende situaties tijdens autoritten en problemen bij klanten.
- Kans op letsel door deelname aan autoverkeer.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td>Functie : Baliemedewerker verkoop (m/v)</td><td colspan="2">Functiereeks : Verkoop</td></tr>
<tr><td>Functiecode : 14.04.01</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Datum : 01/07/2006</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd verkoopdienst.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verkopen van stukgoederen aan consumenten en adviseren van afnemers bij het maken van hun keuze aan een balie teneinde een vlotte en optimale dienstverlening te verzekeren.</td></tr>
<tr><td>Verantwoor-delijkheids-gebieden</td><td colspan="2">▪ Opnemen en uitvoeren van bestellingen van klanten aan de balie.
▪ Zorgen voor de administratieve verwerking van de afgesloten verkopen.
▪ Bijdragen tot het beheren van de voorraden.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Informeren en adviseren van klanten inzake gebruik, productkwaliteit, alternatieven en verkoopprijzen. Stimuleren van de verkoop van bepaalde goederen. Onderhouden van contacten met: collega's, verkoopsleiders, leveranciers. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelings-vereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Zorgvuldig hanteren van magazijnartikelen en werken met handlift. Nauwgezet opnemen van de specificaties van de gevraagde goederen.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 14.04.01

. Kerntaken

- Opnemen en uitvoeren van bestellingen van klanten aan de balie zodat de verkochte goederen beantwoorden aan de behoeften van de klant. Hiertoe o.m:
  . nota nemen van de specificaties van het gevraagde product;
  . opvragen en geven van informatie aan klanten i.v.m. gebruik of toepassing van het product;
  . informeren van klanten over prijzen, promoties e.d.;
  . adviseren van klanten omtrent de aankoop van goederen binnen de eigen vakdiscipline;
  . controleren of goederen voorradig zijn; voorstellen van alternatieven voor niet beschikbare goederen;
  . ophalen van goederen in het magazijn en zo nodig inpakken;
  . ontvangen van klanten met klachten en navragen van oplossingsmogelijkheden bij het diensthoofd;
  . opvragen van informatie bij leveranciers over leveringstijden en courante bestellingen plaatsen bij vaste leveranciers.

- Zorgen voor de administratieve verwerking van de afgesloten verkopen zodat een correcte facturatie en inventarisatie verzekerd wordt. Dit houdt o.a. in:
  . opzoeken van prijsinformatie in geautomatiseerde bestanden of in catalogi;
  . controleren en berekenen van overeengekomen kortingen;
  . opmaken van bestelbonnen en facturen;
  . ontvangen van betalingen en bijhouden van kas; afrekenen en controleren van kas;
  . registreren van (nieuwe) klanten in een databestand.

- Bijdragen tot het beheren van de voorraden zodat er geen tekorten ontstaan en voorraadniveaus niet overschreden. Hiertoe o.m.:
  . signaleren van onverwachte, bijzondere verkoophoeveelheden aan verkoopleider ;
  . signaleren van niet meer gevraagde of weinig gevraagde goederen;
  . meewerken aan de controle van de inventaris;
  . ontvangen van leveringen en opslaan van goederen in de stock;
  . mede zorg dragen voor een goede indeling en schikking van de goederen in de stock.

Bezwarende omstandigheden:

- Krachtinspanningen bij het verplaatsen van pakketten.
- Inspannende houdingen bij het in de rekken plaatsen en uit de rekken halen van goederen. Hinder door langdurig rechtstaan.
- Kans op ongevallen bij het werk in het magazijn.

ANPCB – PC218
ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	**:** Technisch-commercieel medewerker (m/v)	**Functiereeks**	**:** Verkoop
Functiecode	**:** 14.05.01		
Datum	**:** 01/07/2006		

Plaats in de organisatie	**Directe chef :** Hoofd verkoop. **Onder :** geen.
Doel van de functie	▪ Verstrekken van technisch advies aan de verkoopdienst en aan (potentiële) klanten van technische producten of installaties (fotokopie-installaties, printers, liften, …), teneinde een optimale technische ondersteuning te bieden met in acht name van commerciële belangen.
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes. ▪ Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, …) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie. ▪ Behandelen van problemen en klachten op technische gronden. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.
Sociale interactie	▪ Bespreken van technische specificiteiten met verkopers in het kader van offertes. Adviseren van de leidinggevende aangaande technische evoluties. Informeren van klanten en promoten van het technische productengamma tijdens bezoeken. Inbrengen van informatie tijdens diverse vergaderingen. Overleggen met commerciële diensten.
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis		x	
diepgaand professioneel	x		x

▪ Nauwkeurig opstellen van technische offertes. Zorgvuldig onderzoeken van klantenklachten (technische vragen en problemen). Attent opvolgen van technische ontwikkelingen op de markt.

- **Verantwoordelijkheden** 14.05.01

. Kerntaken

- Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes, teneinde de organisatie te presenteren als deskundige partner inzake technische mogelijkheden en consequenties van het productengamma. Hiertoe o.m.:
  . inwinnen van informatie t.a.v. commerciële achtergronden o.a. raadplegen van klantendossier, overleggen met verkopers, verzamelen van productie- en distributiegegevens bij de desbetreffende afdelingen, …;
  . opmaken van de technische offerte; uitvoeren van diverse studies (analyseren van lastenboeken, uitvoeren van metingen, opstellen van schetsen, maken van planstudies, opstellen van stuklijsten en materiaallijsten, uitvoeren van calculaties, …);
  . inlichten en adviseren van de verkopers over rentabiliteit, kostprijs, levertermijn, e.d. van de aangeboden offerte.

- Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, …) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie, teneinde technische opvolging en ondersteuning van de opdrachten te waarborgen. E.e.a. houdt in:
  . adviseren van klanten (mondeling of schriftelijk) inzake technische aspecten ter oplossing/voorkoming van problemen; overtuigen van klanten over de (technische) kwaliteiten van het productengamma tijdens klantenbezoeken, samen met de verkoper;
  . behandelen van urgente en specifieke technische problemen bij afnemers of verzoek van klanten en verkopers; onderzoeken van de aard en omvang van de technische problemen en verstrekken van adviezen inzake aanpassing of modificatie.

- Behandelen van problemen en klachten op technische gronden, zodanig dat schadeclaims correct afgehandeld kunnen worden. Hiertoe o.m.:
  . onderzoeken van de klacht o.a. laten uitvoeren van proeven, beoordelen van stalen, …; eventueel bezoeken van de klant in overleg met verkopers of agenten;
  . trekken van conclusies over de mate van gegrondheid van de klacht en adviseren van de leidinggevende en de verkopers t.a.v. de afwikkeling;
  . analyseren van klachtenpatronen en vaststellen van trends/ontwikkelingen; opstellen en toelichten van rapporten.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
  . opvolgen van marktontwikkelingen en activiteiten van de concurrentie;
  . bezoeken van binnenlandse en buitenlandse vakbeurzen, volgen van studiedagen en lezen van vakliteratuur;
  . formuleren van aanbevelingen aan de leidinggevende over noodzakelijke productontwikkeling en –vernieuwing van het eigen productgamma.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.

<table>
<tr><th colspan="3">ANPCB – PC218
ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING</th></tr>
<tr><td colspan="2">Functie : Medewerker dienst naverkoop (m/v)</td><td>Functiereeks : Verkoop</td></tr>
<tr><td colspan="2">Functiecode : 14.06.01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum : 01/07/2006</td><td></td></tr>
<tr><td>Plaats in de organisatie</td><td colspan="2">Directe chef : Hoofd (na)verkoop.
Onder : geen.</td></tr>
<tr><td>Doel van de functie</td><td colspan="2">▪ Verstrekken van informatie, raadgevingen, advies en behandelen van klachten van klanten/consumenten teneinde een optimale dienstverlening en nazorg te bieden.</td></tr>
<tr><td>Verantwoordelijkheidsgebieden</td><td colspan="2">▪ Behandelen van telefonische en schriftelijke verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten.
▪ Behandelen van klachten van klanten en consumenten.
▪ Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen.</td></tr>
<tr><td>Sociale interactie</td><td colspan="2">▪ Telefonisch en schriftelijk verstrekken van informatie en advies aan klanten/consumenten. Opstellen van brieven. Contacten onderhouden met de andere afdelingen (commerciële dienst, logistiek,…) en met klanten/consumenten m.b.t. klachten. E.e.a. in beide landstalen.</td></tr>
<tr><td>Specifieke handelingsvereisten</td><td colspan="2">▪ Bedienen van PC.
<table>
<tr><td></td><td>kantoorsoftware</td><td>database</td><td>specialistische en bedrijfseigen software</td></tr>
<tr><td>basis</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>diepgaand professioneel</td><td>x</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie en zorgvuldig behandelen van klachten.</td></tr>
</table>

- **Verantwoordelijkheden** 14.06.01

. Kerntaken

- Telefonisch en schriftelijk behandelen van verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten m.b.t. de gekochte producten of geleverde diensten teneinde hun vragen te beantwoorden en een kwalitatief hoogstaande dienst na verkoop te bieden. Hiertoe o.m.:
  . nauwkeurig en actief luisteren naar de vragen om informatie of advies;
  . inlichtingen inwinnen bij de persoon die om informatie vraagt teneinde zijn vraag volledig te begrijpen;
  . raadplegen van documentatie of inwinnen van informatie bij de chef of bij andere, meer in de desbetreffende materie gespecialiseerde diensten;
  . telefonisch of schriftelijk verstrekken van de gevraagde informatie of het gevraagde advies;
  . informeren van de klanten over de status van de leveringen en betalingsproblemen, …

- Behandelen van klachten van klanten en consumenten teneinde een positief imago van de onderneming te waarborgen en een optimale dienstverlening te bieden aan de klanten/consumenten. Hiertoe o.m.:
  . vriendelijk luisteren naar de bezwaren/klachten van de klanten/consumenten; opvragen van eventuele verduidelijkingen of bewijsstukken;
  . oordelen over de gegrondheid van een klacht, eventueel in overleg met de commerciële dienst;
  . vragen van advies, een analyse aan interne deskundigen;
  . informeren van klanten/consumenten over de vordering van het dossier en de resultaten;
  . eventueel zorgen voor de financiële afhandeling van de schade na toestemming van de commerciële dienst.

- Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen teneinde statistieken en verslagen op te stellen en een historisch overzicht van elke klant/consument te kunnen oproepen in geval van een probleem. Hiertoe o.m.:
  . inbrengen van de klachten in het informaticasysteem;
  . inventariseren en een synthese maken van de klachten en opstellen van verslagen;
  . actueel houden van het systeem.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting van ogen en rug tijdens beeldscherm- en telefoonwerkzaamheden gedurende groot een deel van de dag.
- Hinder van geestelijke druk tijdens verhitte discussies met sommige ontevreden klanten.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 28 september 2009 (94.721), gewijzigd door de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 februari 2010 (99.275)

Vaststelling van de sectorale minimumloonschalen op basis van de beroepservaring

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en bedienden van de ondernemingen die tot de bevoegdheid behoren van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden.

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

Art. 7. § 1. Geranten en aan-huis-verkopers

Twee gevallen kunnen zich voordoen :

a) zij genieten van een vast loon;
b) hun loon omvat commissielonen welke zijn vastgesteld overeenkomstig het bedrag van de handelsomzet of volgens andere maatstaven.

In beide gevalle, en voor zover zij fulltime werkzaam zijn, moet hun loon tenminste gelijk zijn aan het loon voor een bediende met niveau "0" beroepservaring volgens de schaal voor klasse C.

§ 2. Handelsvertegenwoordigers

Voor de handelsvertegenwoordigers met minder dan 4 jaar beroepservaring, is het loon tenminste gelijk aan de schaalminima volgens beroepservaring van klasse C.

Voor de handelsvertegenwoordigers met 4 of meer jaar beroepservaring, is het loon tenminste gelijk aan de schaalminima volgens beroepservaring van klasse D.

Gedurende de proeftijd echter is het maandelijks minimumloon, ingevolge voorgaande alinea's, tenminste gelijk aan het loon, vastgesteld voor een bediende met beroepservaring niveau "0" in klasse A.

Dit minimumloon wordt maandelijks als voorschot op het commissieloon betaald en de eindrekening wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de lonen berekend op een gemiddelde van 12 maanden.

§ 3 Artikel 7 en artikel 8 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 betreffende de arbeids- en beloningsvoorwaarden worden opgeheven
(Deze paragraaf werd gewijzigd door de CAO van 24 februari 2010, registratienummer 99.275, vanaf 1 oktober 2009).

Art. 8. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is gesloten voor onbepaalde duur vanaf 1 oktober 2009 en kan door één der partijen opgezegd worden, mits één opzegging van zes maanden, gericht bij aangetekende brief aan de voorzitter van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden en aan de ondertekenende organisaties.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 1 april 2015 (126.638)

Continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218

Het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden werd opgericht bij koninklijk besluit van 5 januari 1957 waarbij de benaming, de bevoegdheid en de samenstelling van de paritaire comités opgericht in uitvoering van de besluitwet van 9 juni 1945 tot vaststelling van het statuut der paritaire comités, bepaald worden. Zij is gekend onder de naam "Paritair Comité nr. 218" (hierna genoemd "Paritair Comité nr. 218").

De reglementering betreffende de paritaire comités werd hervormd door de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités (hierna "de wet van 5 december 1968"). Het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden werd opgericht per koninklijk besluit van 4 november 1974 tot oprichting en tot vaststelling van de benaming en van de bevoegdheid van het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden. Zij is gekend onder de naam "Paritair Comité nr. 200". Het voormeld koninklijk besluit werd afgesloten op basis van de wet van 5 december 1968.

Het toepassingsgebied van het paritair comité werd gewijzigd bij koninklijk besluit van 10 april 2014 tot wijziging van het koninklijk besluit van 4 november 1974 tot oprichting en tot vaststelling van de benaming en van de bevoegdheid van het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden.

Dit besluit voorziet eveneens in de opheffing van de bepaling van het koninklijk besluit van 5 januari 1957 die het Paritair Comité nr. 218 opricht, en dit op de dag van de inwerkingtreding van het besluit tot benoeming van de leden van het Paritair Comité nr. 200.

Het Paritair Comité nr. 218 zal dus opgeheven worden de dag waarop het Paritair Comité nr. 200 operationeel zal worden ingevolge de inwerkingtreding van het besluit tot benoeming van haar leden.

Rekening houdend met de opheffing van Paritair Comité nr. 218 de dag waarop Paritair Comité nr. 200 operationeel wordt, en in de mate dat deze laatste ertoe gebracht wordt de rechten en plichten van Paritair Comité nr. 218 over te nemen en - in principe - de werkgevers en werknemers te dekken die ressorteerden onder het Paritair Comité nr. 218, wordt overeengekomen dat de collectieve arbeidsovereenkomsten evenals de andere overeenkomsten gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218 worden overgenomen door het Paritair Comité nr. 200. Onderhavige overeenkomst regelt deze overname van

collectieve arbeidsovereenkomsten en andere akkoorden en beoogt hun continuïteit binnen het Paritair Comité nr. 200.

Artikel 1. Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst heeft tot doel de continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten vóór de opheffing van het Paritair Comité nr. 218 te verzekeren, in het kader van de overgang van de werkgevers en werknemers die daaronder ressorteren naar het Paritair Comité nr. 200.

Art. 2. Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers die ressorteren onder het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden, genaamd Paritair Comité nr. 200.

Onder "werknemers" wordt verstaan : het mannelijk en vrouwelijk bediendepersoneel.

Art. 3.

3.1. De collectieve arbeidsovereenkomsten en andere akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218, zoals toepasselijk en in werking aan de vooravond van de inwerkingtreding van het besluit houdende de benoeming van de leden van het Paritair Comité nr. 200, worden overgedragen naar het Paritair Comité nr. 200.

In afwijking van het voorgaande, wordt de collectieve arbeidsovereenkomst van 11 juni 1997 betreffende het fonds voor bestaanszekerheid niet overgedragen daar wordt overeengekomen dat dat fonds ontbonden zal worden en dat een nieuw fonds wordt opgericht op het niveau van het Paritair Comité nr. 200 met naleving van de toepasselijke wettelijke bepalingen ter zake.

3.2. De collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden bedoeld onder 3.1. zullen dus integraal van toepassing zijn op het niveau van het Paritair Comité nr. 200 en binden de werkgevers en werknemers die ressorteren onder het Paritair Comité nr. 200.

3.3. De collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden bedoeld onder 3.1. worden hernomen in een inventaris bijgevoegd als bijlage bij onderhavige overeenkomst.

Art. 4. De collectieve arbeidsovereenkomsten, protocollen of andere collectieve akkoorden gesloten op het niveau van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité nr. 200 alsook de overeenkomsten en akkoorden bedoeld onder 3.1. dienen geïnterpreteerd te worden in het licht van het feit dat dit laatste paritair comité operationeel is geworden naar aanleiding van de opheffing van het Paritair Comité nr. 218. In het belang van de continuïteit van deze collectieve overeenkomsten, protocollen en akkoorden, worden alle verwijzingen naar collectieve arbeidsovereenkomsten of akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218 geacht verbonden te zijn aan de overeenkomsten of akkoorden die overgedragen werden naar het Paritair Comité nr. 200.

Geen enkele bepaling zal kunnen geïnterpreteerd worden in een zin die strijdig is met de wettelijke of reglementaire bepalingen ter zake.

Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst creëert geen enkel bijkomend recht of verplichtingen ten aanzien van de huidige en toekomstige rechten zoals voorzien in de overeenkomsten en akkoorden van toepassing op de werknemers en werkgevers op datum van inwerkingtreding van onderhavige overeenkomst.

Onderhavige overeenkomst heeft geen impact op de geldigheidsduur van voormelde overeenkomsten en akkoorden.

De principes uiteengezet hierboven zijn van toepassing zowel op de overeenkomsten en akkoorden bedoeld onder 3.1., als op die gesloten op het niveau van de onderneming die binnen het toepassingsgebied van onderhavige overeenkomst valt.

Art. 5. Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst dient geïnterpreteerd te worden met naleving van het principe van interpretatie en de uitvoering te goeder trouw van de overeenkomsten.

Art. 6. Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst wordt gesloten voor een onbepaalde duur. Zij heeft uitwerking vanaf de dag van de inwerkingtreding van het besluit dat de leden van het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden benoemt (Paritair Comité nr. 200).

Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst kan opgezegd worden middels naleving van een opzeggingstermijn van 12 maanden, te betekenen aan elk van de ondertekenende partijen per ter post aangetekend schrijven. De opzeggingstermijn neemt een aanvang de 1ste dag van de kalendermaand die volgt op de datum van verzending van het aangetekend schrijven.

Er wordt overeengekomen dat elke in artikel 3.1. beoogde overeenkomst of akkoord kan opgezegd worden op individuele wijze middels naleving van de desbetreffende bepalingen voorzien in de overeenkomst of het akkoord in kwestie.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 9 juli 2015 (129.680)

Algemene Classificatie en verloningsbeleid

HOOFDSTUK I. *Toepassingsgebied en draagwijdte van de overeenkomst*

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen welke tot de bevoegdheid van het Paritair Comité voor de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten behoren.

Zij heeft tot doel de minimale loon-en arbeidsvoorwaarden vast te leggen voor alle werknemers tewerkgesteld in de zelfstandige bankbemiddeling inzonderheid met betrekking tot van toepassing zijnde classificatie en overeenstemmende minimumlonen.

HOOFDSTUK III. *Sectoraal Minimum Barema*

3.1. Overgangsmaatregel

Voor de periode van 9 juli 2015 tot 31 december 2015, zullen de volgende collectieve overeenkomsten gesloten op het niveau van het Paritair comité nr. 200 integraal van toepassing aan de werkgevers en werknemers die ressorteren onder het Paritair comité nr. 341 :

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 29 mei 1989 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden (Registratienummer : 23.740/CO/218) opgenomen bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 1 april 2015 met betrekking tot de continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218, en gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 200 (Registratienummer : 126.638)

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 28 september 2009 tot vaststelling van de sectorale minimumloonschalen op basis van beroepservaring (Registratienummer : 94.721/CO/218) opgenomen bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 1 april 2015 met betrekking tot de continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 218, en gesloten op het niveau van het Paritair Comité nr. 200 (Registratienummer : 126.638/CO/200)

HOOFDSTUK IV. *Geldigheidsduur*

Deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur met ingang van 1 januari 2016 ter uitzondering van Hoofdstuk 3.1 Overgangsmaatregel.