

Medewerker service a (SE02)

1. Functie-informatie

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Functienaam | Medewerker service a (SE02) |
| Salarisschaal | 2 |
| Indelingsniveau | Ib |
| Somscore | 21111 11112 12 11 |
| Functiecode | F802 |
| Ingangsdatum | |

2. Omgeving

De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een afdeling. De afdeling heeft tot taak de voorbereiding, ontwikkeling en evaluatie van het beleid met betrekking tot het betreffende beleidsterrein en de afstemming hiervan op de verschillende niveaus in de organisatie en op (inter)nationale en maatschappelijke ontwikkelingen.

De medewerker service a kan werkzaamheden van één of meer van de volgende resultaatgebieden verrichten:

- Het verlenen van algemene assistentie
- Het verrichten van cateringwerkzaamheden

3. Resultaatgebieden

1. Het verlenen van algemene assistentie.

- * verrichten van hand – en spandiensten bij reparatie en onderhoudswerkzaamheden;
- * verrichten van kopieerwerkzaamheden, sorteren van kopieerwerk;
- * het, na een duidelijke instructie, verrichten van eenvoudig tekstverwerkende werkzaamheden
- * verrichten van sorteerwerkzaamheden;
- * het, na een heldere instructie, invoeren van eenduidige, enkelvoudige gegevens in een systeem of bestand.

2. Het verrichten van cateringwerkzaamheden.

- * serveren (op verzoek) van koffie/thee/ frisdranken en lunch in kantoorruimten, vergaderzalen of andere afgesproken plaats;
- * vooraf dekken van tafels en na afloop ophalen/afruimen van gebruikt serviesgoed, koffiekannen e.d.
- * vullen van de counter met bijvoorbeeld voorverpakt beleg, brood, dranken en snacks;
- * helpen bij de bereiding van eenvoudige lunchgerechten, bakken van halfproducten, zoals kroketten, inscheppen van soep e.d. en plaatsen in de counter of overhandigen aan bezoekers;
- * opruim- en schoonmaakwerkzaamheden, afwassen van gebruikt serviesgoed, glazen, keukenhulpmiddelen e.d., handmatig of m.b.v. afwasapparatuur;
- * afvoeren van afval naar de daartoe bestemde plaatsen.

4. Speelruimte

- de medewerker service neemt beslissingen over de volgorde in de uitvoering van de werkzaamheden voor zover dit binnen de instructie of voorschriften mogelijk is;
- heldere werkafspraken, eenduidige voorschriften en specifieke richtlijnen zijn van belang voor het verrichten van de werkzaamheden;
- de medewerker stemt af met de collega als situaties onduidelijk zijn of niet helder is wat wordt verwacht, hij is verantwoording schuldig aan het hoofd van de afdeling voor wat betreft juistheid en tijdigheid van de algemene assistentie en/of van restauratieve verzorging.

5. Kennis en vaardigheden

- materialen en gereedschapskennis en praktische vaktechnische en/of administratietechnische kennis;
- vaardigheid in het op een nette, correcte en of nauwkeurige wijze verlenen van algemene assistentie.

6. Contacten

- met opdrachtgevers en gebruikers over de dienstverlening.

Verantwoording functiewaardering medewerker service

Motivering

Het FUWAPROV inschalingsadvies salarisschaal 2, Ib is tot stand gekomen op basis van onderstaande overwegingen. De kenmerken waarop gescoord is, zijn genummerd van 1 tot en met 14 en de bijbehorende score uit het scoreprofiel staat tussen haakjes vermeld.

Werkzaamheden

1. Aard van de werkzaamheden

Dit kenmerk meet de mate van complexiteit van de werkzaamheden en in hoeverre een abstracte wijze van beschouwen nodig is om de werkzaamheden te verrichten. Een functie scoort hoger naarmate er sprake is van een grotere verwevenheid van factoren waarmee men bij het werk rekening moet houden.

Toelichting

De scoreniveaus lopen langs twee nauw met elkaar samenhangende lijnen op. Langs de eerste lijn lopen de scoreniveaus op van het verrichten van op zich zelf staande werkzaamheden via het te maken krijgen met gangbare of nieuwe zaken en problemen naar het verrichten van integrale managementtaken. Langs de tweede lijn lopen de scoreniveaus op van in een vast patroon werken via interpretatie van zaken en problemen naar de ontwikkeling van strategieën, richtinggevend voor een complex primair beleidsveld van de provincie.

Kenmerkscore

Het betreft met elkaar samenhangende werkzaamheden, waarbij nauwelijks eigen interpretatie is vereist. (2)

Score toelichting

Er wordt een 2 gescoord omdat de activiteiten (**het verlenen van algemene ondersteuning en het verrichten van cateringwerkzaamheden**) niet los van elkaar kunnen worden uitgevoerd, maar met elkaar samenhangen. Er is een logisch verband, dat wil zeggen dat het resultaat van de ene activiteit automatisch gevolgen heeft voor de uitvoering van de andere. Bij het uitvoeren van de activiteiten is nog niet of nauwelijks sprake van interpretatie; deze worden nog steeds volgens een min of meer vast patroon verricht.

2. Doel van de werkzaamheden

Datgene wat bereikt moet worden met het verrichten van de werkzaamheden.

Toelichting

Dit kenmerk meet twee afzonderlijke aspecten.

Gescoord kan worden de mate waarin een bijdrage moet worden geleverd aan de realisatie van de taakstelling/doelstelling van de afdeling/organisatie.

Ook kan worden gescoord op de soort bijdrage die moet worden geleverd.

Kenmerkscore

Het betreft het assisteren van (individuele) medewerkers of het verlenen van hand -en spandiensten

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord indien het gaat om het behulpzaam zijn (**het verlenen van algemene ondersteuning en het verrichten van cateringwerkzaamheden**), aan individuele medewerkers.

3. Effect van de werkzaamheden

De mate van invloed die de werkzaamheden hebben op de omgeving van de functie en de periode waarover de effecten zich uitstrekken.

Toelichting

Dit kenmerk meet twee aspecten.

Ten eerste in welke mate de werkzaamheden invloed hebben op de omgeving van de functie.

Ten tweede de periode waarover het effect van de werkzaamheden zich uitstrekt.

Bij dit kenmerk geldt dat een functie aan beide criteria van een scoreniveau moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt er een niveau lager gescoord.

Kenmerkscore

De werkzaamheden hebben een zeer beperkte invloed en het effect is vrijwel direct merkbaar. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat het effect van de werkzaamheden (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**) zich hoogstens uitstrekt tot een enkele medewerker.

4. Aanpak van de werkzaamheden

De wijze waarop het werk moet worden vormgegeven.

Toelichting

Dit kenmerk meet in hoeverre er sprake is van problemen die opgelost moeten worden bij de aanpak van de eigen werkzaamheden. Dit wordt enerzijds bepaald door de bekendheid danwel onbekendheid met situaties waar men op in moet spelen en anderzijds door de mate van creativiteit die nodig is bij de aanpak van de eigen werkzaamheden.

Kenmerkscore

De aanpak van de werkzaamheden is bekend en er worden geen keuzen gemaakt. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat bij het aanpakken van de werkzaamheden (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**) het resultaat van te voren al vast staat.

5. Dynamiek van de werkzaamheden

De afwisseling, variatie of verandering in de omstandigheden, waarop bij het verrichten van de werkzaamheden moet worden ingespeeld.

Toelichting

Dit kenmerk meet in hoeverre bij de werkzaamheden moet worden ingespeeld op veranderende omstandigheden.

Kenmerkscore

Bij de werkzaamheden hoeft niet of nauwelijks te worden ingespeeld op veranderende omstandigheden. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat er zich geen veranderingen voordoen tijdens de uitvoering van het werk (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**).

6. Keuzevrijheid

De vrijheid die aanwezig is bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Toelichting

Dit kenmerk meet de mate van keuzevrijheid bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Kenmerkscore

Bij de uitvoering van de werkzaamheden is er weinig vrijheid om keuzen te maken. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat de uitvoering van de werkzaamheden (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**) min of meer door anderen wordt bepaald en er dus weinig ruimte bestaat om zelf keuzen te maken.

7. Complexiteit van de beslissingen

De duidelijkheid en verwevenheid van de keuzefactoren die een rol spelen bij het nemen van inhoudelijke beslissingen.

Toelichting

Dit kenmerk meet de mate waarin de keuzefactoren die een rol spelen bij de inhoudelijke beslissingen concreet zijn en elkaar beïnvloeden. Het gaat hierbij om de beslissingen waar de functie vervuller direct op kan worden aangesproken. Een functie scoort hoger naarmate er sprake is van meer factoren én een grotere verwevenheid van die factoren waarmee men bij het nemen van inhoudelijke beslissingen rekening moet houden. Tevens is van belang de mate waarin de factoren duidelijk zijn gedefinieerd.

Kenmerkscore

De beslissingen komen tot stand op basis van het hanteren van eenduidige keuzefactoren. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat er sprake is van situaties (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**) waarin de keuzefactoren die moeten worden gehanteerd eenduidig zijn.

8. Effect van de beslissingen

De voorspelbaarheid van de gevolgen van beslissingen en de termijn waarop de gevolgen vastgesteld kunnen worden.

Toelichting

Dit kenmerk meet twee aspecten.

Ten eerste wordt gemeten in welke mate de effecten van de beslissingen voorspelbaar zijn.

Ten tweede wordt de periode gemeten waarbinnen het effect van de beslissingen vastgesteld kan worden.

Bij dit kenmerk geldt dat een functie aan beide criteria van een scoreniveau moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt een niveau lager gescoord.

Kenmerkscore

Het effect van de beslissingen is van tevoren bekend en kan onmiddellijk worden vastgesteld. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat bij de beslissingen geen sprake is van een onzekerheid. Het gevolg is op voorhand bekend (staat voor 100% vast) en is meteen vast te stellen (**bij het verrichten van hand**

en spandiensten, caterwerkzaamheden, aard van de tekstverwerking en eenduidigheid van de gegevensinvoer).

9. Kader

Het geheel van werkinstructies, regels, voorschriften, richtlijnen, beleidslijnen en uitgangspunten waaraan bij de uitvoering van de werkzaamheden moet worden voldaan.

Toelichting

Dit kenmerk meet de mate waarin het kader beperkingen oplegt ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden. Het gaat hierbij om de belangrijkste werkinstructies, regels, voorschriften, e.d. die relevant zijn voor de dagelijkse functievervulling.

Kenmerkscore

Er gelden werkinstructies en gedetailleerde regels of voorschriften voor vrijwel alle activiteiten van het werk. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat het gaat om functies waarbij precies bekend is welke actie moeten worden ondernomen. De regels en voorschriften hebben de vorm van instructies en aanwijzingen. **(strikte werkafspraken, nauwgezette voorschriften en specifieke richtlijnen).**

10. Wijze van controle

De controle/beoordeling door of namens het hoger echelon op de werkzaamheden of werkresultaten.

Toelichting

Dit kenmerk meet de mate van gedetailleerdheid van de controle/beoordeling van werkzaamheden door of namens het hoger echelon. De zwaarte wordt mede bepaald door het object en de aspecten van controle/beoordeling.

Kenmerkscore

Het betreft een controle van de werkzaamheden op juistheid van de gevolgde aanpak en op naleving van regels en afspraken. (2)

Score toelichting

Er wordt een 2 gescoord omdat het controle betreft op voortgang van de werkzaamheden en op juistheid, volledigheid en kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, uitgaande van regels en afspraken **(enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten).** Het gaat bij deze score om controle tijdens het werk-/productieproces of om een controle op deelproducten, in tegenstelling tot score 3 waar alleen het eindresultaat gecontroleerd wordt.

11. Kennis

Door opleiding en/of ervaring verkregen kennis en inzicht nodig om de werkzaamheden uit te voeren.

Toelichting

Dit kenmerk meet twee aspecten.

Ten eerste wordt de mate van diepgang van kennis gemeten die daadwerkelijk aangewend wordt voor een normale functievervulling.

Ten tweede wordt de mate van inzicht gemeten dat nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.

Inzicht heeft betrekking op een samenhang van aspecten binnen het eigen vakgebied met aspecten buiten het eigen vakgebied.

Het gaat bij dit kenmerk niet om de vereiste opleiding maar om het werk- en denkniveau dat nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.

Kenmerkscore

Praktisch gerichte kennis om gangbare procedures, hulpmiddelen, gereedschappen, instrumenten of apparaten te kunnen hanteren. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord indien het gaat om werkzaamheden (**enkelvoudige tekstverwerking of invoer eenvoudige en eenduidige gegevens, zetten en serveren van koffie en thee, caterwerkzaamheden, verlenen hand en spandiensten**) waarvoor kennis van het werken met apparatuur of het werken aan de hand van procedures benodigd is. Het inzicht beperkt zich tot (de aanpak van) de verrichten als zodanig. Het gaat om werkzaamheden waarvoor in het algemeen een VBO werk – en denkniveau is vereist.

12. Vaardigheid

De vaardigheden die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

Toelichting

Dit kenmerk meet de aard van de vaardigheden die nodig zijn om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Kenmerkscore

Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid, en/of communicatieve en klantvriendelijke vaardigheden. (2)

Score toelichting

Er wordt een 2 gescoord omdat sprake is van nauwkeurigheid bij het maken van tabellen, schema's, e.d. en van een normale communicatieve en klantvriendelijke opstelling bij het te woord staan van derden (**vaardigheid in het op de gewenste wijze - net, correct en of nauwkeurig - verlenen van algemene assistentie**).

13. Aard van de contacten

De kenmerkende eigenschappen van de contacten in functionele relaties

Toelichting

Dit kenmerk meet de zwaarte van de problemen die zich in functionele, niet hiërarchische contacten voordoen. Het gaat hierbij om de diepgang van de contacten en de weerstanden die moeten worden overwonnen.

Kenmerkscore

Bij de contacten is er sprake van het verkrijgen of verstrekken van eenduidige en neutrale gegevens. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat het gaat om contacten (**met collega's en of gebruikers van de dienstverlening**) waarbij sprake is van éénrichtingsverkeer en waarbij nog geen sprake is van afweging. Het betreft nog feitelijke, niet voor meer uitleg vatbare, gegevensverzekering of gegevensverstrekking.

14. Doel van de contacten

Datgene wat in functionele relaties tot stand gebracht of bereikt moet worden.

Toelichting

Dit kenmerk meet hetgeen in de functionele, niet hiërarchische contacten moet worden bereikt.

Kenmerkscore

Het verstrekken of verkrijgen van feitelijke gegevens. (1)

Score toelichting

Er wordt een 1 gescoord omdat het gaat in de contacten (**met collega's, opdrachtgever en gebruikers van de diensten**) om het verstrekken of verkrijgen van feitelijke gegevens (éénrichtingsverkeer).