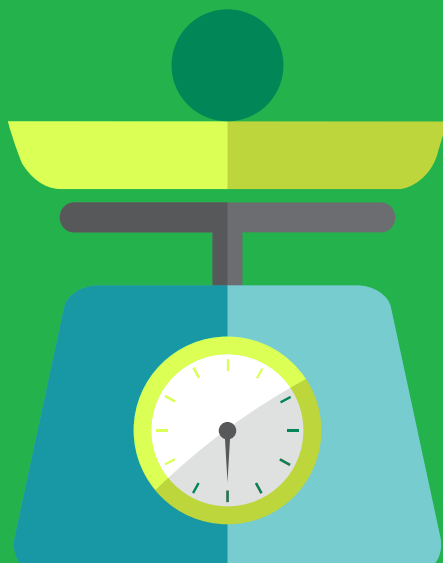


# GIDS

## FUNCTIECLASSIFICATIE PC 307





## COLOFON

Redactie: Ben Bellekens  
Vormgeving: Wendy Baert  
Verantwoordelijke uitgever: Ben Bellekens  
Sudermanstraat 5, 2000 Antwerpen

[www.acv-puls.be](http://www.acv-puls.be)

**Vakbonden en werkgevers hebben een nieuwe functieclassificatie uitgewerkt voor werknemers in de sector van de verzekeringsmakelaars (PC 307). De oude classificatie was sterk verouderd. De nieuwe classificatie trad in werking op 1 april 2017.**

# WAT IS HET BELANG VAN EEN FUNCTIECLASSIFICATIE



De functieclassificatie rangschikt sectorale referentiefuncties in de sector en biedt een objectieve basis voor transparante lonen. Alle jobs in de sector worden gelinkt aan klassen en barema's. Correcte barema's zorgen voor een correcte verloning.

De sectorale functieclassificatie geldt voor alle werkgevers en werknemers in PC 307. Als je onderneming een eigen classificatiesysteem en verloningssysteem heeft, wordt dat vergeleken met de sectorale afspraken. Die gelden als minimumnorm.

# WAT BETEKENT DIT VOOR MIJ



Elke werkgever is verplicht om elke werknemer van de inhoud van de sectorale functieclassificatie op de hoogte te brengen en deelt de titel, de inhoud van de functie mee die de werknemer uitoefent en de desbetreffende klasse.

Daartoe doet de werkgever beroep op de sectorale referentiefuncties en de daarbij behorende sectorale functiebeschrijvingen en sectorale functieniveaumatrix.

Voor de hele sector zijn in totaal 23 sectorale referentiefuncties opgesteld, verdeeld over uitvoeringspersoneel en stafpersoneel en verspreid over 7 klassen.

Het uitvoeringspersoneel telt 4 klassen en het stafpersoneel telt 3 klassen.

Dit zijn de sectorale referentiefuncties en hun klasse:

Sectorale functie	Klasse
<b>UITVOERINGSPERONEEL</b>	
Onderhoudsmedewerker	1
Medewerker archief/klassement	1
Operator	2
Administratief bediende	2
Telefoniste/Receptionist personal financial planner, ...)	2
Medewerker operationele boekhouding filiaalverantwoordelijke, ...)	3
Medewerker algemene boekhouding filiaalverantwoordelijke, ...)	3
Medewerker helpdesk	3
Administratief bediende	3
Afdelingsassistent	3
Boekhouder	4
Technisch analist	4
Medewerker personeelszaken	4
Directie assistent	4
Schadebeheerder	4
Productiebeheerder	4
<b>STAFPERONEEL</b>	
Diensthofd	5
Accountmanager	5
Medewerker legal	5
Regioverantwoordelijke	6
Compliance officer	6
Risk consultant	6
Regioverantwoordelijke meerdere kantoren	7

Voor een juiste inschaling moet de werkgever je concrete bedrijfsfunctie-inhoud (wat je doet in jouw job) vergelijken met de juiste sectorale referentiefunctie.

Het komt er op neer dat je de sectorale referentiefunctie kiest die het best past met je bedrijfsfunctie. Daartoe gebruik je de sectorale referentiefunctie omschrijvingen in bijlage van deze folder. Bij onduidelijkheid neem je de functieniveaumatrix erbij.

De referentiefunctieomschrijvingen en functieniveaumatrix vind je in bijlage 1 en bijlage 2 van deze brochure.

Het is belangrijk dat concrete functie inhouden vergeleken worden en niet enkel de functietitels.

Elke sectorale referentiefunctie bevat een alternatieve functietitel, een missie (doel van de functie), resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden) en de vereiste technische expertise.

- **Bedrijfsfunctie stemt overeen met sectorale referentiefunctie:**  
Indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de sectorale referentiefunctie behoort.
- **Bedrijfsfunctie wijkt minimaal af van de sectorale referentiefunctie:**  
Indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de sectorale referentiefunctie behoort.
- **Bedrijfsfunctie wijkt in ernstige mate af van de sectorale referentiefunctie:**  
In dat geval moet de werkgever de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming vergelijken met de niveauomschrijvingen van de functieniveaumatrix van dezelfde klasse, de lagere klasse en van een hogere klasse. Het resultaat van deze vergelijking geldt als inschaling van de afwijkende functie.
- **Bedrijfsfunctie werd niet opgenomen in de sectorale functieclassificatie:**  
In dat geval moet de werkgever de functieniveaumatrix hanteren en een functieklasse toewijzen.

De 'functieniveaumatrix' ordent alle sectorale referentiefuncties ten opzichte van elkaar op basis van kennis, autonomie, complexiteit, verantwoordelijkheid en communicatie.

### 1. Kennis

Kennis omvat 2 subaspecten:

- Welk opleidingsniveau of gelijkwaardige ervaring vereist de functie (= basiskennis waarvan diploma enkel richtinggevend kan zijn)?
- Hoe snel kan men zich inwerken in de functie en in welke mate is ervaring en assimilatievermogen vereist (= inwerktijd)?

### 2. Autonomie

Autonomie betekent vrijheid van handelen. Hoe regelmatig worden de resultaten van de functie gecontroleerd door de leidinggevende? Welke regels of procedures gelden er?

### 3. Complexiteit

Complexiteit is vrijheid van denken en moeilijkheidsgraad-vereiste van een functie.

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

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

### 4. Verantwoordelijkheid

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

### 5. Communicatie

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

### 6. Leidinggeven

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

Hoe meer vereiste kennis, hoe meer autonomie, hoe groter de complexiteit of hoe groter de verantwoordelijkheid van je job, hoe 'zwaarder' de functies en dus hoe hoger de klasse en hoe 'hoger' je barema of minimumloon.

#### **Bijvoorbeeld:**

Een **administratief bediende** wordt aan categorie 3 toegewezen omdat hij/zij over zowel theoretische als praktische kennis moet beschikken, periodieke bijscholing vereist is, beslissingen neemt binnen een duidelijk kader, wordt gecontroleerd op basis van een eindresultaat, problemen behandelt binnen een afgelijnde opdracht en op basis van een beheersing van het vakgebied, houdt mondelinge en schriftelijke contacten met internen en externen, wordt afgerekend op klantentevredenheid, informeert en overlegt over de stand van concrete zaken.

Een **schadebeheerder** wordt aan categorie 4 toegewezen omdat hij/zij over een grondige theoretische als praktische kennis moet beschikken, permanente vorming vereist is, beslissingen neemt binnen een ruimer kader, concrete en abstracte problemen behandelt binnen een gedefinieerde doelstelling, doet aan afwegende probleembehandeling, analyseert en interpreteert, wordt afgerekend op de kwaliteit van adviezen, heeft diepgaande mondelingen en schriftelijke contacten, informeert en overlegt met het oog op beïnvloeding van opinies.

De sectorale functieomschrijvingen en sectorale functieniveaumatrix vind je verderop in dit document.

## WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR MIJN LOON



Het loon dat je elke maand op je rekening krijgt, dient gebaseerd te zijn op de juiste barema of loonschaal dat een kruising is tussen de juiste klasse en ervaringsjaren. Dit loon dient vervolgens ook minstens gelijk of hoger te zijn dan de sectorale. De loonevolutie in PC 307 beslaat 47 ervaringsjaren in iedere klasse.

Het nulpunt voor de bepaling van het loon in iedere loonklasse is het einde van de Belgische leerplicht (18 jaar). Als je nog geen ervaring hebt, wordt er in ervaringsjaren voorzien als je over een bachelor of masterdiploma beschikt. Dit heet het aanvangsloon.

Aanvangsloon voor elke klasse in jaren ervaring:

**Klasse 1:** 3 jaar

**Klasse 2:** 4 jaar

**Klasse 3:** 6 jaar

**Klasse 4:** 8 jaar

**Klasse 5:** 8 jaar

**Klasse 6:** 8 jaar

**Klasse 7:** 11 jaar

De loonsverhoging in functie van ervaring wordt toegekend in de eerste maand die volgt op de verjaring van het contract.

De barema's of loonschalen zijn verkrijgbaar bij ACV Puls en worden regelmatig aangepast aan de levensduurte door een indexering van 2% indien de spilindex wordt overschreden.

Ook kunnen ze aangepast worden in het kader van tweejaarlijkse sectorale onderhandelingen tussen vakbonden en werkgevers.

## HOE WORDT ERVARING GEWAARDEERD



In de sector gelden ruime gelijkstellingen inzake vroegere ervaring. Allerlei soorten ervaring worden in rekening gebracht. Ga dit zeker na, want dit kan een verschil betekenen voor je loon.

Allerlei soorten ervaring, ook in andere sectoren, worden in rekening gebracht. Ook bepaalde periodes van schorsing van je contract, door bijvoorbeeld ziekte, zullen hiervoor worden gelijkgesteld. Concreet, worden volledig gelijkgesteld:

- Alle ervaring in een professionele omgeving (ook stages, contracten van bepaalde duur, zelfstandige, vrijwilligerswerk, ...)
- Leger- en burgerdienst of gemeenschapsdienst
- Werkloosheid, ziekte, tijdskrediet, ouderschapsverlof, ...

Deel je ervaringsjaren mee aan je werkgever zodat het juiste loon kan worden bepaald op de basis van je ervaringsjaren.

### COMBINATIE VAN FUNCTIES?

Er zijn ook regels voor gecombineerde functies. Dat komt in onze sector vaak voor, zeker in kleinere kantoren. Als je voor 60% een hogere functie uitoefent, ontvang je daarvoor het loon dat bij die functie hoort.

## BIJLAGE 1 \_ Functieniveaumatrix voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

	LOONKLASSE 1	LOONKLASSE 2	LOONKLASSE 3	LOONKLASSE 4
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONDERHOUDSMEDEWERKER</li> <li>• MEDEWERKER ARCHIEF/KLASSEMENT m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OPERATOR</li> <li>• TELEFONIST-RECEPTIONIST</li> <li>• ADMINISTRATIEF BEDIENDE A m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MEDEWERKER ALGEMENE BOEKHOUDING</li> <li>• MEDEWERKER OPERATIONELE BOEKHOUDING</li> <li>• MEDEWERKER HELPDESK</li> <li>• ADMINISTRATIEF BEDIENDE B</li> <li>• AFDELINGSASSISTENT m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TECHNISCH ANALIST</li> <li>• BOEKHOUDER</li> <li>• MEDEWERKER PERSONEELSZAKEN</li> <li>• DIRECTIEASSISTENT</li> <li>• SCHADEBEHEERDER</li> <li>• PRODUCTIEBEHEERDER m/v</li> </ul>
KENNIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit praktische basiskennis.</li> <li>• Geen specifieke vakopleiding vereist. Opleiding in de reële bedrijfssituatie volstaat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit enige geschoolde kennis.</li> <li>• Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk.</li> <li>• Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit theoretische en praktische kennis mbt het eigen vakgebied.</li> <li>• Periodieke bijscholing is vereist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit theoretische en grondige praktische kennis van het eigen vakgebied</li> <li>• Permanente bijkomende vorming is vereist.</li> </ul>
AUTONOMIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken zijn duidelijk gesteld.</li> <li>• Er is geen tot weinige vrijheid inzake de wijze van uitvoering.</li> <li>• De werkzaamheden worden gecontroleerd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen strikte procedures.</li> <li>• Werkt volledig volgens mondelinge instructies/ procedure en controle op basis van tussenresultaten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt beslissingen binnen een duidelijk kader.</li> <li>• Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het eindresultaat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelstellingen zijn mede voorbereid. Neemt beslissingen binnen een ruimer kader.</li> <li>• Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.</li> </ul>
COMPLEXITEIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelt concrete, steeds terugkerende problemen.</li> <li>• Routinematige probleembehandeling: lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket.</li> <li>• Vergelijkende probleembehandeling: lost problemen op a.d.h.v. voorschriften en maakt keuzes uit gekende oplossingsaanpak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht.</li> <li>• Pragmatische probleembehandeling: behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied op grond van door ervaring verkregen inzichten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een gedefinieerde doelstelling.</li> <li>• Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen d.m.v. het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen.</li> </ul>



## BIJLAGE 1 \_ Functieniveaumatrix voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

	LOONKLASSE 1	LOONKLASSE 2	LOONKLASSE 3	LOONKLASSE 4
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONDERHOUDSMEDEWERKER</li> <li>• MEDEWERKER ARCHIEF/KLASSEMENT m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OPERATOR</li> <li>• TELEFONIST-RECEPTIONIST</li> <li>• ADMINISTRATIEF BEDIENDE A m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MEDEWERKER ALGEMENE BOEKHOUDING</li> <li>• MEDEWERKER OPERATIONELE BOEKHOUDING</li> <li>• MEDEWERKER HELPDESK</li> <li>• ADMINISTRATIEF BEDIENDE B</li> <li>• AFDELINGSASSISTENT m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TECHNISCH ANALIST</li> <li>• BOEKHOUDER</li> <li>• MEDEWERKER PERSONEELZAKEN</li> <li>• DIRECTIEASSISTENT</li> <li>• SCHADEBEHEERDER</li> <li>• PRODUCTIEBEHEERDER m/v</li> </ul>
VERANTWOORDELIJKHEID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de interne werkprocessen van anderen.</li> <li>• De bijdrage van de functie is van werkverlichtende aard voor de interne werkzaamheden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fouten zijn niet onmiddellijk waarneembaar en kunnen leiden tot tijdverlies, geldverlies of imagoverlies.</li> <li>• De bijdrage van de functie is operationeel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagoverlies.</li> <li>• De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de (interne en externe) klantentevredenheid dankzij het op kwalitatieve wijze afhandelen van opdrachten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagoverlies.</li> <li>• De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte termijn een positief effect hebben.</li> </ul>
COMMUNICATIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig.</li> <li>• Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen in.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft mondelinge en routinematige schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.</li> <li>• Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.</li> <li>• Informeert en overlegt inzake de stand van zaken en eventuele concrete zaken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.</li> <li>• Informeert, overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.</li> </ul>
LEIDING GEVEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet van toepassing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet van toepassing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet van toepassing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet van toepassing</li> </ul>

## BIJLAGE 1 \_ Functieniveaumatrix voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

	LOONKLASSE 5	LOONKLASSE 6	LOONKLASSE 7
<b>Voorbeeldfuncties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIENSTHOOFD</li> <li>• ACCOUNTMANAGER</li> <li>• MEDEWERKER LEGAL m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REGIOVERANTWOORDELIJKE</li> <li>• COMPLIANCE OFFICER</li> <li>• RISK CONSULTANT m/v</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REGIOVERANTWOORDELIJKE MEERDERE KANTOREN m/v</li> </ul>
<b>Klasse en Typering klasse</b>	<p>Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces onder toezicht van diensthoofd.</p> <p>Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring: 8 jaar</p>	<p>Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring: 8 jaar</p>	<p>Functies verantwoordelijk voor het aansturen van een werkproces. Ze ondersteunen de realisatie van de strategie van het eigen werkproces of afdeling.</p> <p>Formuleren verbeteringsvoorstellen, ontwerpen en beslissen over innoverende oplossingen op maat van het eigen werkproces of afdeling.</p> <p>Vereiste ervaring: 11 jaar</p>
<b>KENNIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit theoretische kennis en professionele praktische kennis mbt het eigen vakgebied. Kennis hebben van andere vakgebieden.</li> <li>• Permanente bijscholing en zelfstudie, ook in de aanverwante domeinen.</li> </ul>		
<b>AUTONOMIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelstellingen zijn mede gesteld. Stelt eigen prioriteiten en deze van anderen.</li> <li>• Wordt beoordeeld op grond van de samen bepaalde doelstellingen.</li> </ul>		
<b>COMPLEXITEIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelt vragen/problemen in het kader van meerdere gelijkaardige doelstellingen</li> <li>• Afwegende probleembehandeling; behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties in verschillende domeinen en het ontwikkelen van oplossingen.</li> </ul>		
<b>VERANTWOORDELIJKHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd geld- en/of imagooverlies.</li> <li>• De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte en middellange termijn een positief effect hebben.</li> </ul>		
<b>COMMUNICATIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen met bijzondere aandacht voor de technische en interpersoonlijke aspecten.</li> <li>• Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.</li> </ul>		
<b>LEIDING GEVEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan van toepassing zijn.</li> </ul>		

## BIJLAGE 2 \_ Sectorale functieomschrijvingen

### Onderhoudsmedewerker\_klasse 1

#### Alternatieve functietitels

Geen

#### Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van onderhoudswerken en schoonmaken van burelen.

#### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

#### Technische expertise

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

### Medewerker archief / klassement\_klasse 1

#### Alternatieve functietitels

Geen

#### Missie (doel van de functie)

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

#### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van een beperkt aantal gelijkaardige taken, bv.:
  - Sorteren van materiaal/documenten;
  - Verdelen van materiaal/documenten (bv. postverdeling intern/extern) en scanning van bestaande documenten;
  - Coderen van materiaal/documenten/informatie;
  - Registeren van eenvoudige gegevens (adres, rekeningnummer, ...);
  - Klasseren van materiaal/courante documenten in een vooraf bepaalde volgorde;
  - Uitvoeren van eenvoudig archiefwerk;
  - Uitvoeren van eenvoudig bureauwerk met betrekking tot het updaten van archieven;
  - Uitvoeren van duidelijk omlinjnde en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen;
  - Werken onder zeer nauwe supervisie en controle.

#### Technische kennis

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

## Operator\_klasse 2

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Praktische kennis van installatie en onderhoud van informatica en randapparatuur

## Administratief bediende A\_klasse 2

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Telefonist/Receptionist\_klasse 2

### Alternatieve functietitels

Onthaalmedewerker

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Praktische kennis van de kwaliteitstandaarden

## Medew. operationele boekhouding\_klasse 3

### Alternatieve functietitels

Beheerder boekhouding verzekeringen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Tegenover de “Verzekeringsbedrijven”:

- Het verwerken van de afschriften van de verzekeraars;
- Het verzoenen van de rekeningen van de “verzekeringsmakelaars” met de rekeningen van de “bedrijven”;
- Het betalen van de saldo’s voorbereiden;
- De boekhoudingsverrichtingen opslaan in het systeem om de exploitatie van de algemene boekhouding te verwezenlijken.

Tegenover de “klanten”:

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

### Technische expertise

- Grondige kennis van de boekhoudkundige procedures en informatica programma’s;
- Basis en praktische kennis van boekhouding.

## Medewerker algemene boekhouding\_klasse 3

### Alternatieve functietitels

Bediende boekhouding, hulpboekhouder

### Missie (doel van de functie)

Registreren en/of controleren van de boekhoudkundige gegevens.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Medewerker helpdesk\_klasse 3

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Geven van technische ondersteuning aan gebruikers van computers en informaticatoepassingen, telefonisch en/of op afstand via beeldscherm;
- Zoeken van oplossingen voor gebruikers en, indien nodig, doorverwijzen naar gespecialiseerde techniker;
- Helpen bij optimaliseren van computertoepassingen, communiceren van problemen en de oplossingen.

### Technische kennis

- Kennis van hardware en software informaticatoepassingen

## Administratief bediende B\_klasse 3

### Alternatieve functietitels

Administratief dossierbeheerder productie/schade

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Afdelingsassistent\_klasse 3

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van secretariaatswerkzaamheden ter ondersteuning van een afdeling.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Praktische kennis van de lokale werkomgeving

## Boekhouder\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Technisch analist\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Grondige kennis van toepassingsgebied van de geprogrammeerde applicaties



## Medewerker personeelszaken\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Informeren van werknemers en vragen beantwoorden over arbeidsvoorwaardenbeleid;
- Registreren en verwerken van alle gegevens met betrekking tot prestaties en afwezigheden van het personeel, bijvoorbeeld Dimona aangifte;
- Controleren van de loon-verwerkingen door het sociaal secretariaat;
- Verzamelen en updaten van personeelsgegevens en inschrijven hiervan in HR in overeenstemming met de wettelijke vereisten;
- Genereren van rapporten/statistieken op vraag van de directie;
- Organiseren en werk plannen op zelfstandige basis in functie van de prioriteiten en vragen;
- Werken onder algemene supervisie.

### Technische kennis

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

## Directie assistent\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

Ondersteunen van de directie vanuit administratief en organisatorisch oogpunt.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Schadebeheerder\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Administratief beheerder schadedossiers

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Productiebeheerder\_klasse 4

### Alternatieve functietitels

Administratief beheerder productie

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Diensthofd (m/v)\_klasse 5

### Alternatieve functietitel

Coördinator, teamleader

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische expertise

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

## Account Manager\_klasse 5

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Medewerker legal\_klasse 5

### Alternatieve functietitels

Verantwoordelijke juridische aangelegenheden, juridisch adviseur

### Missie (doel van de functie)

Verlenen van adviezen betreffende juridische ontwikkelingen op vraag van directie.

Ondersteunen van interne diensten op juridisch vlak.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Grondige kennis van het recht

## Regioverantwoordelijke\_klasse 6

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische expertise

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

## Compliance officer\_klasse 6

### Alternatieve functietitels

Staffunctie compliance

### Missie (doel van de functie)

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

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

- Grondige kennis van het recht
- Grondige kennis van de deontologische praktijk
- Grondige kennis van het uitvoeren van controle

## Risk consultant\_klasse 6

### Alternatieve functietitels

Adviseur risk management

### Missie (doel van de functie)

Technisch advies verstrekken aan de klanten. Identificeren, evalueren en preventie m.b.t. de risico's.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische kennis

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

## Regioverantw. meerdere kantoren\_klasse 7

### Alternatieve functietitels

Geen

### Missie (doel van de functie)

Coördineren en begeleiden van de activiteiten van meerdere bijkantoren.

Zorgen voor de ontwikkeling en de implementatie van een coherent beleid binnen de toegewezen bijkantoren.

### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

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

### Technische expertise

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

