

FUNCTIEHANDBOEK

Sector-cao passagiers- en bagageafhandeling luchtvaart / WBPL

1 juli 2022



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoe is het brancheraster tot stand gekomen?

ORBA functiewaarderingssystematiek

Bent u werkgever?

Bent u werknemer?

- 1. Indelen functies (voor werkgevers)**
- 2. Bezwaar- en beroepsprocedure (voor werknemers)**
- 3. Brancheraster**
- 4. Functieprofielen brancheraster**

Bijlagen

Bijlage 1 Format functieprofiel

Bijlage 2 Toelichting format functieprofiel

Bijlage 3 de ORBA-methode

Bijlage 4 Indelingsformulier

Bijlage 5 Vergelijkbare functienamen branchefuncties

Inleiding

Voor u ligt het functiehandboek voor de Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling (hierna: 'WPBL'). Het functiehandboek is van toepassing op organisaties die zijn aangesloten bij de WPBL en dient als hulpmiddel voor het in een functiegroep indelen van de functies die binnen de organisatie voorkomen (zijnde 'bedrijfsfuncties'). Daarnaast dient het functiehandboek als informatiebulletin voor medewerkers over hoe de werkgever zijn/haar bedrijfsfunctie indeelt en over de te doorlopen procedure in geval van bezwaar- en beroep.

In de cao voor de WPBL is een brancheraster opgenomen met de meest kenmerkende functies binnen de organisaties die aangesloten zijn bij WPBL (zijnde 'branchefuncties'). De branchefuncties fungeren als 'kapstok' voor het indelen van de bedrijfsfuncties.

Hoe is het brancheraster tot stand gekomen?

Allereerst zijn de meest kenmerkende functies voor binnen de sector in kaart gebracht met behulp van externe functiewaarderingsdeskundigen van AWWN. Vervolgens heeft functieonderzoek plaatsgevonden, uitgevoerd door AWWN door middel van gesprekken met functiehouders/leidinggevend en rondleidingen op de werkvloer. Hierbij is een beeld gevormd van de bedrijfsprocessen, werkstructuren en inhoud van de functies. AWWN heeft vervolgens voor de branchefuncties functiebeschrijvingen opgesteld, waarvan de inhoud is afgestemd met werkgevers en werknemers.

Nadat de functiebeschrijvingen definitief zijn gemaakt, is het niveau van de branchefuncties in kaart gebracht. Hiervoor heeft de WPBL gekozen voor de ORBA-functiewaarderingsmethodiek, waarvan AWWN-systeemhouders is. AWWN heeft met behulp van deze systematiek de branchefuncties gewaardeerd en het brancheraster opgesteld. E.e.a. in afstemming met de deskundige van de betrokken vakorganisatie (FNV).

Het brancheraster fungeert als kapstok voor het indelen van de bedrijfsfuncties.

ORBA-functiewaarderingsystematiek

AWVN is eigenaar van de ORBA-methode, en is als systeemhouder verantwoordelijk voor een correcte en consistente toepassing van ORBA in de praktijk. Over de toepassing van ORBA in de praktijk zijn door AWWN afspraken gemaakt met deskundigen van de vakbonden, die erop toezien dat deze afspraken naar behoren worden nageleefd. Deze vakbondsdeskundigen zijn ook betrokken bij de ontwikkeling van ORBA. Meer informatie over de ORBA-methode leest u in bijlage 3.

Bent u werkgever?

Dan dient u uw bedrijfsfuncties in te delen op basis van vergelijking met de functiebeschrijvingen van de branchefuncties. Mogelijk is de in te delen bedrijfsfunctie (qua niveau) vergelijkbaar met een functie uit het brancheraster. In dat geval deelt u de bedrijfsfunctie in in de bijbehorende functiegroep. Indien dat niet het geval is, dient u de functie zelf in te delen in de juiste functiegroep. Verderop in dit handboek leest u hoe u dat doet.

Bent u werknemer?

Uw functie wordt door de werkgever ingedeeld in een functiegroep. In dit handboek leest u hoe uw werkgever dat doet. Daarnaast leest u wat u kunt doen indien u het niet eens bent met de uitspraak van uw werkgever en u daarvoor bezwaar- en/of beroep wilt indienen.

Indelen functies (voor werkgevers)

Om bedrijfsfuncties op een verantwoorde manier in te delen in het brancheraster dienen een aantal stappen te worden doorlopen.

- Stap 1** – Beschrijf de bedrijfsfunctie en leg functie-informatie vast in een functieprofiel (zie bijlage 1 voor het format functieprofiel). Hiervoor kunt u gebruik maken van de handleiding opstellen functieprofiel (zie bijlage 2).
- Stap 2** – Selecteer een geschikte branchefunctie uit het brancheraster.
- Stap 3** – Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de branchefunctie(s) en onderzoek de verschillen
- Stap 4** – Deel de bedrijfsfunctie in een functiegroep in
- Stap 5** – Informeer de werknemer over de indeling van de functie

Stap 1 – Beschrijf de bedrijfsfunctie en leg functie-informatie vast in een functieprofiel

Om de functie op een juiste manier in te delen is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van de verantwoordelijkheden binnen de functie en deze vast te leggen in een functiebeschrijving. Beantwoord voor uzelf eventueel de volgende vragen:

Wat zijn de hoofdactiviteiten van de functie?

Wat zijn de bevoegdheden van de functie?

Welke invloed moet de functie uitoefenen op anderen?



Tip

Bekijk (soortgelijke) branchefuncties.

Kijk in de bijlage voor vergelijkbare functienamen van branchefuncties.

Bekijk functieprofielen van andere functies in uw bedrijf, ook om onderlinge relaties te zien.

Bekijk vacatureteksten. Hierin staan vaak activiteiten en verantwoordelijkheden beschreven.

In de bijlage vindt u een woordenlijst met veelgebruikte woorden in functieomschrijvingen.

Stap 2 – Selecteer een branchefunctie uit het brancheraster

Wanneer u alle activiteiten en verantwoordelijkheden van de bedrijfsfunctie heeft beschreven, kunt u deze gaan vergelijken met activiteiten en verantwoordelijkheden van branchefuncties. Selecteer de branchefuncties die qua inhoud het meest op de in te delen functie lijken.

Leg vast welke branchefunctie(s) u heeft gekozen. Gebruik hiervoor het indelingsformulier in bijlage 4.

Stap 3 – Vergelijk de in te delen bedrijfsfunctie met de branchefunctie(s) en onderzoek de verschillen

Ga na welke verschillen er zijn tussen de in te delen functie en de branchefunctie(s) en leg deze vast op het indelingsformulier. Onderzoek de verschillen tussen de in te delen functie en de gekozen branchefunctie(s) en geef een toelichting of deze van een lichtere of een zwaardere aard zijn.

Vervolgens, bepaalt u op basis van de onderzochte verschillen of de functie in dezelfde, een hogere of een lagere functiegroep thuishoort dan de branchefunctie(s). Gebruik bij het indelen de richtinggevende vragen die staan in het indelingsformulier (bijlage 4) en de toelichting op de ORBA-systematiek zoals beschreven in bijlage 3.

Stap 4 – Deel de bedrijfsfunctie in een functiegroep in

Nu u de verschillen heeft onderzocht, kunt u de functie indelen in een functiegroep. Een aantal situaties kunnen zich voordoen:

De verschillen zijn er niet of nauwelijks

Zijn er maar een paar verschillen en/of hebben deze geen betrekking op de essentie van de activiteiten en verantwoordelijkheden? Dan deelt u de functie in dezelfde functiegroep als de branchefunctie in.

De verschillen zijn er duidelijk

Zijn er veel verschillen tussen de in te delen functie en de branchefunctie? Is de functie hierdoor duidelijk zwaarder of duidelijk lichter dan de branchefunctie? Vergelijk de functie dan met meerdere branchefuncties.

Bepaal welke branchefunctie naar aard en niveau het meeste lijkt op de in te delen functie en deel de functie in.

De verschillen zijn overmatig groot

Voor een klein gedeelte van de in te delen functies zal worden geconcludeerd dat een goede vergelijking met één of meerdere branchefuncties niet mogelijk is. In deze situatie is het raadzaam om met de WPBL contact op te nemen.

Stap 5 – Informeer de werknemer over de indeling van de functie

Laat de werknemer(s) schriftelijk weten in welke functiegroep u de functie indeelt. Het is belangrijk dat u goed uitlegt in welke functiegroep u de functie heeft ingedeeld inclusief een toelichting. Verstrek in ieder geval de volgende informatie:

De functie van de werknemer;

De functiegroep waarin u de functie heeft ingedeeld;

De argumentatie van de indeling;

De loonconsequenties voor de werknemer.

Het kan zijn dat de werknemer van mening is dat zijn/ haar functie in een andere functiegroep hoort. De werknemer kan dan bezwaar aantekenen. In onderdeel 2 Bezwaar- en beroepsprocedure leest u hoe de werknemer dit kan doen.

Onderhoudsprocedure

Nadat alle bedrijfsfuncties op basis van het brancheraster zijn ingedeeld, is aandacht voor de onderhoudsprocedure van belang. Want functies kunnen in de loop der tijd veranderen of er kunnen nieuwe functies bijkomen. Aanbevolen wordt om een onderhoudsprocedure voor het functiegebouw af te spreken. Indien er een functionaris is, die belast is met het indelen, dan zal er ingedeeld worden indien daartoe aanleiding bestaat. Overigens moet ook een medewerker kunnen aangeven dat hij van mening is dat diens functie inhoudelijk zodanig is gewijzigd dat deze functie opnieuw zou moeten worden ingedeeld (nadat er eventueel opnieuw een functieprofiel is opgesteld).

Bezwaar- en beroepsprocedure (voor werknemers)

Indien u het niet eens bent met de indeling van uw functie, hebt u de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen. De zogenoemde bezwaar- en beroepsprocedure kent een drietal fasen:

- Stap 1** - Overleg met uw leidinggevende
 - Stap 2** - Lost dit uw bezwaar niet op? Stuur dan een brief naar uw werkgever
 - Stap 3** - Lost dit uw bezwaar niet op? Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie
-

Stap 1 - Overleg met uw leidinggevende

Wanneer u het niet eens met de beschrijving en/of indeling van uw functie, overleg dan eerst met uw leidinggevende. Dien schriftelijk een verzoek in bij uw leidinggevende om de beschrijving of indeling van uw functie uit te leggen.

Bent u het na de uitleg eens met de beschrijving/indeling, dan is de indeling van uw functie definitief.

Bent u het na de uitleg niet eens met de beschrijving/indeling, ga dan naar stap 2.

Stap 2 - Stuur een brief naar uw werkgever

Stuur binnen vier weken na bekendmaking van het indelingsresultaat een onderbouwde brief naar uw werkgever (HR). Geef daarin uw wens tot heroverweging van de beschrijving en/of indeling van uw functie inclusief onderbouwing aan. De werkgever zal binnen een termijn van twee maanden schriftelijk haar besluit bekend maken.

Wordt u in het gelijk gesteld? Dan deelt uw werkgever uw functie opnieuw in.

Wordt u in het ongelijk gesteld? Uw werkgever geeft wederom uitleg over de indeling.

Bent u het na de uitleg nog niet eens met uw indeling, ga dan naar stap 3.

Stap 3 - Leg uw situatie voor aan de Geschillencommissie

U legt binnen vier weken het bezwaar voor aan de Geschillencommissie cao Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart, geschillencommissie@wpbl.nl. De Geschillencommissie zal een functiewaarderingsdeskundige van de vakbond en een deskundige van AAVN van het beroep op de hoogte stellen, waarna deze gezamenlijk tot behandeling van het beroep zullen overgaan. De beslissing zal door de Geschillencommissie in de vorm van een advies schriftelijk aan beide partijen worden meegedeeld. Als werkgever en werknemer voor behandeling van het beroep aangeven daartegen geen bezwaar te hebben, is het advies bindend. De externe behandeling van het bezwaar zal binnen een termijn van drie maanden na indiening van het schriftelijke bezwaar plaatsvinden.

Brancheraster (hoofdnamen)

WPBL, SCHIPHOL

Brancheraster

Funcatiegroep	Bagage	Platform	Passage	Lounge	Overige
J 165 - 184					05.06 - Recruiter 166
I 145 - 164	01.03 - Leidinggevende bagage 146		03.01 - Leidinggevende passenger handling 150		05.01 - Capaciteitsplanner 159 05.03 - Praktijktrainer 155
H 125 - 144		02.03 - Dispatcher 129	03.02 - Supervisor passagiersassistentie 138		05.02 - Personeelsplanner 135 05.04 - Praktijktrainer (on-the-job) 128 05.07 - Medewerker personeelsadministratie 136
G 105 - 124		02.04 - Turn around coordinator 112	03.03 - Servicebalie employee 122 03.06 - Medewerker passage/grondsteward 110	04.01 - Leidinggevende lounge 121	05.08 - Administratief medewerker 106
F 85 - 104	01.04 - Bagage tracing employee 99	02.01 - Pushbacker/sleper 97	03.05 - Passagiers assistent (incl. schaarwagen) 102		
E 70 - 84	01.02 - Senior bagage handler 74	02.02 - Ramp agent 73	03.04 - Passagiersassistent 76	04.02 - Medewerker lounge 82	
D 55 - 69	01.01 - Bagage handler 58			04.03 - Medewerker keuken 59	
C 40 - 54					05.05 - Huismeester 48
B 25 - 39					
A 1 - 24,5					

Funcieprofielen brancheraster

Functie **Bagage handler/Mw. bagage/Bagage employee** **01.01**

Organisatie **Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)**

Funciecontext

De bagage medewerker is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Sorteren van bagage van transportband naar kelder en laden/lossen van bagagestukken van/naar kelder.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	laden/lossen van bagagekarren en -banden vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform registreren en controleren van aantallen/labels volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.) controleren (visueel) van bagage op afwijkingen opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (standby) signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/senior bagage handler	correct en tijdig vervoer van bagagestukken tijdige meldingen en signalering van afwijkingen gevolgde richtlijnen geen beschadigde bagage correcte verwerking van bagage
Beschikbaar materiaal	ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers bedienen van bagageband en hefhulpmiddelen opladen/tanken van voertuigen	opgevolgde voorschriften en opdrachten correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers juist gebruik van equipment en hefhulpmiddelen
Overig	schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen	schone werkplek tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van naleving van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Bagage handler/Mw. bagage/Bagage employee	01.01
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.

Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal),
enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene
omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen,
machines en vervoersmiddelen.

Functie	Senior baggage handler/Medewerker baggage/ Bagage employee	01.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Functiecontext

De senior baggage handler is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Zorgdragen voor sorteren van bagage van transportband, laden/lossen van bagagestukken en bewaken van kwalitatieve en kwantitatieve voortgang.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bagage	(laten) laden/lossen van bagagekarren en -banden (laten) vervoeren van bagagestukken met bagagetrekker door bagageruimtes en over platform registreren/controleren van labels en aantallen volgens richtlijnen (scannen, plakken stickers, tellen e.d.) overzien van het toegewezen afhandeling proces opslaan (tijdelijk apart zetten) van niet vrijgegeven bagage (standby) gereedmelden werkzaamheden (per vlucht) melden van afwijkingen op lijsten en van bagage	correct en tijdig vervoer van bagage stukken tijdige meldingen en signalering van afwijkingen gevolgde richtlijnen geen beschadigde bagagestukken correcte verwerking van bagage
Beschikbaar materiaal	ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers bedienen van bagageband en hefhulpmiddelen opladen/tanken van bagagetrekkers	opgevolgde voorschriften en opdrachten correct(e) en tijdig(e) transport/plaatsing van karren en -containers juist gebruik van equipment gebruikte hefhulpmiddelen
"Lost"- bagage	zoeken van "lost" bagage volgens opdracht verzamelen van "zwerf" bagage op daarvoor bestemde plekken/karren assisteren van lost/found bij het verplaatsen c.q. opslaan van bagage forwarden (doorsturen), labelen en scannen van bagage	opgevolgde richtlijnen gevonden bagage juist verzonden bagage (naar goede partij)
Administratie	registreren van de werkzaamheden in de daarvoor bestemde systemen volgens voorschriften informereren van leiding, afdeling en airline over relevante operationele zaken	juiste vastlegging volledigheid van informatie
Overig	inwerken en begeleiden van (nieuwe) medewerkers	ingewerkte medewerkers schone werkplek

Functie	Senior bagage handler/Medewerker bagage/Bagage employee	01.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	(laten) schoonhouden van werkplekken en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen	tijdige afvoer van (rest)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedure mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.

Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

Functie **Leidinggevende/Coördinator/Teamleider/Supervisor bagage** **01.03**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De leidinggevende bagage is werkzaam in de bagageruimtes/kelder en op het platform.
Met bagage wordt bedoeld koffers e.a. bagage zoals kinderwagens, sportuitrusting, odd size vracht en lading.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
Geeft leiding aan ca. 30 (senior) bagage handlers

Functiedoel

Leidinggeven/coördineren aan bagagediensten.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding afdelingswerkzaamheden	verzamelen van relevante (vlucht-)gegevens prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers en diverse afdelingen zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/personneelsadministratie	juiste verwerking van gegevens tijdige dagplanning afgestemde werkzaamheden
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	toewijzen van medewerkers aan de vluchten/vliegtuigen aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen waar nodig signaleren van en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen	juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden
Bagage	zorgdragen voor laden/lossen en vervoeren van bagagestukken (laten) controleren van labels en aantallen gereedmelden van werkzaamheden per vlucht opdracht geven tot het zoeken en brengen van gevonden "lost bagage"	correct en tijdig vervoer van bagagestukken gevolgde richtlijnen min. aantal beschadigde bagagestukken
Beheer materiaal	toezien op het juist gebruik van materialen en systemen (laten) ophalen en terugzetten van bagagekarren en -containers laten oplossen van verstoringen en/of invoeren hulp derden	opgevolgde voorschriften en opdrachten gebruikte hefhelpmiddelen juist gebruik van materialen en equipment
Administratie	zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies vastleggen van werkafspraken en extra services	volledigheid registratie bruikbaarheid procedures en instructies bruikbaar- en volledigheid van rapportering

Functie	Leidinggevende/Coördinator/Teamleider/Supervisor	01.03
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Overige	zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied meewerken in de operatie (indien nodig)	schone werkplekken bruikbaarheid van de voorstellen kwaliteit van bijdrage aan projecten
Leidinggeven	leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	doelrealisatie door medewerkers motivatie van medewerkers juiste begeleiding naleving HR-beleid en -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	adequate toezicht mate van naleving van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie **Bagage tracing employee** **01.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De functie is gepositioneerd in de aankomsthal van het vliegveld waar de bagage tracing employee benaderd kan worden voor gevonden, verloren en vermiste bagage.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Afhandelen van de gevonden, verloren en beschadigde bagage.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	opvangen (passagiers met) gevonden, verloren of beschadigde bagage (in Nederlands en Engels) opvragen/signaleren van informatie/kenmerken van bagage verstrekken van informatie over procedures, formaliteiten en status van bagage, dan wel doorverwijzen/meelopen naar betreffende instantie/balie signaleren van afwijkingen aan leidinggevende	juiste informatie adequate handelingen gevolgde richtlijnen tijdige signalering van afwijkingen
Afhandeling bagage	opbergen, verzegelen en labelen van bagage laten ophalen/verzenden van bagage zorgen voor de informatieverstrekking aan betrokkenen (w.o. douane, airlines en transporteurs)	juiste afhandeling van bagage tijdige verzending juiste administratie
Administratie	aanmaken van dossiers signaleren en registreren van (kenmerken van) van bagage volgens richtlijnen invoeren van gegevens (vragenlijsten, formulieren, statuswijzigingen e.d.) in systeem	volledig- en juistheid van registratie minimale doorlooptijd registratieproces tevredenheid verrichte werkzaamheden
Informatie	bijhouden van (veranderingen in) procedures/systemen van de luchthaven en airline(s) zich op de hoogte stellen van (veranderingen in) procedures & systemen omgaan met procesverstoringen op de luchthaven volgens instructie met impact op de eigen werkzaamheden	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Bagage tracing employee	01.04
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.

Eenzijdige houding bij balie werkzaamheden.

Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

Kans op letsel door aanraking van vervoersmiddelen.

Functie **Pushbacker/sleper/Allround platformmedewerker** **02.01**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De functie werkt op het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Mede afhandelen van binnenkomende en uitgaande vluchten/vliegtuigen en laden/lossen van bagage, vracht en post en verplaatsen van vliegtuigen over vliegveld.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	<p>assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.)</p> <p>plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig</p> <p>bedienen van ground support equipment (w.o. pallet-transporter, airstarter unit, loader en/of lopende band)</p> <p>pushbacken en slepen van vliegtuigen</p>	<p>juiste positie van pionnen en blokken</p> <p>opgevolgde voorschriften en opdrachten</p> <p>juist gebruikt hefhelpmiddelen</p> <p>correcte aan en loskoppeling van het vliegtuig</p> <p>juiste afstemming met piloot en luchtverkeersleiding</p>
Bagage/beladen vliegtuigen	<p>laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken)</p> <p>laten vervoeren van specifieke bagage</p> <p>bedienen van schaarwagens/loaders t.b.v. in-/uitladen van containers, catering, schoonmaak e.d.</p> <p>signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ (meewerkend)voorman/coördinator</p>	<p>correct en tijdig vervoer van bagagestukken</p> <p>tijdige meldingen en signalering van afwijkingen</p> <p>gevolgde richtlijnen</p>
Overig	<p>schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen</p> <p>doen van verbetervoorstellen</p> <p>bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen</p>	<p>schone werkplek</p> <p>bruikbaarheid van de voorstellen</p> <p>tijdige afvoer van (rest)-materialen en afval</p>
Veilig en verantwoord functioneren	<p>naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties</p> <p>signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden</p>	<p>actuele kennis voorschriften en procedures</p> <p>mate van nalevering van voorschriften en procedures</p> <p>tijdige signalering en melding</p>

Functie	Pushbacker/sleper/Allround platformmedewerker	02.01
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.

Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

Functie **Ramp agent/Ramp employee/Medewerker platform** **02.02**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De functie werkt op het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Mede afhandelen van binnenkomende en uitgaande vluchten/vliegtuigen en laden/lossen van bagage, vracht en post.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vliegtuig	assisteren bij het docking/binnenhalen van vliegtuigen gereedzetten van materialen (wielblokken, pionnen, ground power, vliegtuigtrap e.d.) plaatsen van pionnen en blokken t.b.v. afbakening van de veiligheidszone en de parkeerpositie van het vliegtuig bedienen van ground support equipment (w.o. pallet-transporter, airstarter unit, loader en/of lopende band)	juiste positie van pionnen en blokken opgevolgde voorschriften en opdrachten juist gebruik van equipment en hefhelpmiddelen tevredenheid assistentie
Bagage	laden/lossen van specifieke bagage in/uit vliegtuig (w.o. bagage, vracht en/of poststukken) laten vervoeren van specifieke bagage signaleren van afwijkingen aan leidinggevende/ (meewerkend)voorman/coördinator	correct en tijdig vervoer van bagagestukken juist gebruik van equipment en hefhelpmiddelen tijdige meldingen en signalering van afwijkingen gevolgde richtlijnen
Overig	schoonhouden van werkplek en afvoeren van afval en restmaterialen bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en luchtvaartmaatschappijen	schone werkplek actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie tijdige afvoer van (rest-)materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Ramp agent/Ramp employee/Medewerker platform	02.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Kracht uitoefenen bij tillen van bagagestukken.

Staan, lopen, bukken en tillen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen.

Functie (Flight) Dispatcher

02.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De functie is gepositioneerd op het platform van het vliegveld waar het vliegtuig wordt beladen met bagage en begeleidt van passagiers, die via vliegtuigtrappen) instappen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan medewerkers platform (functioneel)

Funciedoel

Zorgdragen voor correcte afhandeling van vliegtuigen v.w.b. passage en bagage op het platform.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding	verzamelen en/of controleren van relevante vluchtgegevens (w.o. aankomst- en vertrektijden, beladingsplan) controleren van de belading, laten aanpassen/afstemmen met loadcontrol waar nodig zorgen voor beschikbaarheid van documenten en instructie voor omdraaiteam	belading conform beladingsplan en richtlijnen tijdig signaleren van afwijkingen gevolgde procedures
Belading	instrueren van medewerkers t.a.v. passagiers- en bagagebelading (w.o. wijze en moment) (laten) plaatsen (specifieke) bagage en vracht in ruim conform beladingsplan begeleiden van instaproces in vliegtuig conform richtlijnen inspelen op (mogelijke) verstoringen van het proces geregeld melden van werkzaamheden (per vlucht) signaleren van afwijkingen en doorgeven aan verantwoordelijke	juiste en tijdige belading tijdig signaleren van afwijkingen gevolgde procedures
Administratie	aftekenen van beladingsplannen invoeren van gegevens op formulieren/in systemen registreren en rapporteren van bijzonderheden en incidenten	volledigheid en juistheid van registratie en control
Overige	schoonhouden van werkplek en (laten) afvoeren van afval en restmaterialen bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s) zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven	schone werkplek actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie tijdige afvoer van (rest)-materialen en afval
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties	actuele kennis voorschriften en procedures

Functie	(Flight) Dispatcher	02.03
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen en onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie **Turn around coordinator/Voorman omdraai** **02.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De turn around coordinator coördineert op vluchtniveau een goede en efficiënte omdraai en zorgt voor aansturing en uitvoering van alle platformwerkzaamheden zoals cateringbevoorrading, betanken, water- en toilet services, sleepdienst, jetstarters, verwarming, schoonmaak en aanlevering van bagage en vracht.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Coördineren van de platformafhandeling per vliegtuig conform afspraken met klanten, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Operatie	verzamelen van informatie t.b.v. de platform en passagiers afhandeling coördineren en afstemmen van alle afhandelsactiviteiten eigen medewerkers en medewerkers van derden (schoonmaak, tanken, catering e.d.) signaleren van en anticiperen op bijzonderheden c.q. (dreigende) afwijkingen/verstoringen overleggen met stakeholders (leveranciers, piloten, crew) over noodzakelijke acties ter minimalisering van verstoringen van de vertrektijden volgen van het boardingproces, passagiers en koffercontrole e.d. en anticiperen op afwijkingen toezien op handhaving van platformregels door teamleden en door derden belast met uitvoering van overige operationele platformprocessen afmelden van het omdraaiproces bij flightcoordinator	efficiëntie van uitvoering afhandeling conform planning juiste prioriteitstelling
Platformafhandeling	coördineren en controleren van de werkzaamheden m.b.t. het lossen en laden van vliegtuigen alsmede de aankomst- en vertrekservice volgens de beladinginstructies verzamelen van relevante vluchtgegevens uit de daarvoor bestemde systemen (laten)verzorgen van aankomst- en vertrekservice; platforminspectie, docking, plaatsen van blokken, afbakenen van kritische zone, (af-)koppelen van verwarming, GPU (Ground Power Unit) etc. toezien op en coördineren van de werkuitvoering en voortgang, ingrijpen bij afwijkingen en geven van aanvullende instructies	correctheid controles tijdige uitvoering van handelingen zorgvuldigheid en juistheid van registratie en administratie
Administratie	zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. incidenten en omdraaitijd	volledigheid registratie bruikbaarheid procedures en instructies

Functie Turn around coordinator/Voorman omdraai **02.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	(mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies vastleggen van werkafspraken en extra services	bruikbaar- en volledigheid van rapportering
Overige	doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afhandelingsproces op vluchtniveau meewerken tijdens omdraaien	bruikbaarheid van de voorstellen
Veilig en verantwoord functioneren	naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	adequate toezicht mate van naleving van voorschriften en procedures tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie	Leidinggevende passenger handling/ Supervisor passenger handling/Passage	03.01
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Functiecontext

Onder passagiersafhandeling ('passenger handling)/passage wordt verstaan de afhandeling en begeleiding van passagiers op de luchthaven: vanaf het moment van aankomst van de passagier op de luchthaven, tot het moment van instappen in het vliegtuig.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan ca. 25 medewerkers landside

Functiedoel

Vorbereiden en zorgdragen voor optimale passagiers- en vluchtafhandeling.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding afdelingswerkzaamheden	verzamelen van relevante gegevens (w.o. verwachte toestroom van passagiers, bezettingsbehoefte, vluchtgegevens en specifieke behoeften/afspraken met passagiers) toewijzen van medewerkers aan de vluchten/werkplekken prioriteren en verdelen van uit te voeren werkzaamheden afstemmen van werkzaamheden met leidinggevende, opdrachtgevers luchtvaartmaatschappijen en luchthaven en diverse afdelingen zorgen voor voldoende medewerkers per dienst, evt. oproepen van extra medewerkers ter vervanging van zieken/no shows, doorgeven van wijzigingen aan planner/personeelsadministratie	juiste verwerking van gegevens tijdige dagplanning afgestemde werkzaamheden
Coördinatie/aangestuurde werkzaamheden	aansturen van medewerkers, informeren en instrueren over werkzaamheden controleren en administreren van uitgevoerde werkzaamheden signaleren, bijsturen en ingrijpen bij (dreigende) storingen en afwijkingen, informeren van betrokkenen	juiste en tijdig gerealiseerde werkzaamheden tijdig signaleren van afwijkingen en bijzonderheden
Passagiers	zorgdragen voor de serviceverlening en afhandeling van passagiers laten ondersteunen van passagiers (o.a. bij inchecken, omboekingen en "lost" bagage) toezien op het verloop en wijze van serviceverlening en passagiersafhandeling, bijsturen waar nodig oplossen van problemen/conflicten met passagiers	correct en tijdige serviceverlening en afhandeling van passagiers tijdige bijsturing servicegerichtheid minimale doorlooptijd check-in/onboarding
Beheer systemen	toezien op het juist gebruik van systemen laten oplossen van verstoringen en/of inroepen hulp derden	opgevolgde voorschriften en opdrachten juist gebruik van systemen

Functie	Leidinggevende passenger handling/ Supervisor passenger handling/Passage	03.01
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagage-afhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratie	zorgen voor/toezien op de verwerking en registratie van gegevens, w.o. passagiersgegevens/kenmerken van "lost" bagage (mede) opstellen van/leveren van input voor procedures en werkinstructies vastleggen van werkafspraken en maken van logboek/dagrapportages/verslagen	volledigheid registratie bruikbaarheid procedures en instructies bruikbaar- en volledigheid van rapportering
Overige	zorgdragen voor representatieve en schone werkplekken doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied meewerken in de operatie (indien nodig)	schone werkplekken bruikbaarheid van de voorstellen kwaliteit van bijdrage aan projecten
Leidinggeven	leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer (laten) inwerken en trainen van medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	doelrealisatie door medewerkers motivatie van medewerkers juiste begeleiding naleving HR-beleid en -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van naleving van voorschriften en procedures tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk, piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen. Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie **Supervisor passagiersassistentie** **03.02**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De passagiersassistentie begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleenstaande moeders met kinderen, mensen met vlieg angst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen die door de luchthaven beschikbaar worden gesteld en overal op de luchthaven staan.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager

Geeft leiding aan ca. 25 passagiersassistenten (vaktechnisch)

Functiedoel

Coachen van de medewerkers tijdens het passageproces en coördineren en bewaken van de voortgang van de werkzaamheden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegevoegde team	bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost) signaleren van, bijzonderheden en/of afwijkingen en nemen van maatregelen vaak in afstemming met dispatcher en leidinggevende oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost optreden als 1 ^e aanspreekpunt bij calamiteiten	voortgang werkzaamheden doeltreffendheid bijsturing snelheid van probleemoplossing
Coachen	geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers o.h.g.v. kwaliteit, houding en gedrag geven van aanwijzingen over wijze van werkkuitvoering (hospitality, communicatie, tempo, service e.d.) overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job functioneren als 1 ^e aanspreekpunt bij vragen medewerkers	wijze van taakuitvoering door medewerkers inzetbaarheid van medewerkers kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden mate van betrokkenheid van aangestuurde/ondersteunde medewerkers
Vervoer passagiers vertrekkende passagiers	ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies PDA met geschikt hulpmiddel controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (Engels)	tevreden passagiers efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven gehaalde vlucht en targets nageleefde procedures

Functie **Supervisor passagiersassistentie** **03.02**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen begeleiden van medewerkers tot de gate registeren van handelingen in systeem PDA	
Assistentie passagier boarding- en deboarding	assisteren van passagier naar vliegtuigstoel verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig tillen van passagier op en van vliegtuigstoel	tevredenheid over service gevolgde procedures
Vervoer aankomende passagiers	ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie luchtvaartmaatschappij begeleiden van passagiers (incl. handbagage) langs de douane en naar de bagagehal ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi	gevolgde procedures tevreden passagiers snelheid van handelen gehaalde vlucht
Overige	bijhouden van veranderingen in procedures van de luchthaven en airline(s) doen van verbetervoorstellen m.b.t. optimalisatie van het afdelingsproces, implementeren na akkoord van leidinggevende deelnemen aan projecten vanuit eigen vakgebied	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie bruikbaarheid van de voorstellen kwaliteit van bijdrage aan projecten
Veilig en verantwoord functioneren	toezien op en naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren van en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage en passagiers.

Veelal lopend en staand werk (ca. 14 km p.d.)

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie **Servicebalie employee/Ticketbalie employee** **03.03**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De functie is gepositioneerd in de openbare ruimte van het vliegveld (voor de douane) waar reizigers e.a. bezoekers de servicebalie employee kunnen benaderen met vragen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Verlenen van diensten en service aan passagiers aan de service-/ticketbalie.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Service- en dienstverlening	beantwoorden van vragen van reizigers en bezoekers (in Nederlands en Engels) verstrekken van informatie, dan wel doorverwijzen/meelopen naar betreffende instantie/balie verrichten van bijkomende handelingen (w.o. ombouwen van tickets bij vertragingen en annuleringen en/of verwerkingen van overbagage) verkopen van vliegtickets, upgrades, cash boeken van hotels, vervoer e.d. voor (gestrande) passagiers afhandelen van vragen/verzoeken conform richtlijnen en procedures van luchtvaartmaatschappij(en) signaleren van afwijkingen aan leidinggevende	juiste informatie/doorverwijzing adequate handelingen gevolgde richtlijnen servicegerichtheid
Administratie	registreren en controleren van gegevens volgens richtlijnen invoeren van gegevens in systemen beheren van de kas en invoeren van de financiële administratie uitvoeren van overige bijkomende administratieve werkzaamheden	volledig- en juistheid van registratie en controle
Overig	bijhouden van veranderingen in procedures/systemen van de luchthaven en airline(s) zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten (bijhouden van en) inspelen op procesverstoringen op de luchthaven schoon en representatief houden van de werkplek	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Servicebalie employee/Ticketbalie employee	03.03
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Eenzijdige houding bij baliewerkzaamheden.

Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

Functie **Passagiersassistent**

03.04

Organisatie **Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)**

Functiecontext

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vlieg angst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen beschikbaar worden gesteld en overal op Schiphol staan. Iedere passagiersassistent heeft 1 of meerdere specialiteiten waarop zij naast het "standaard" werk inzetbaar zijn.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan **leidinggevende**

Geeft leiding aan **niet van toepassing**

Functiedoel

Assisteren van passagiers (met een gereduceerde mobiliteit) naar en van het vliegtuig, via douane en wachtruimtes m.b.v. rolstoel en elektronische-karren op service gerichte wijze, zodat zij veilig, tijdig en tevreden de plaats van bestemming bereiken.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	<p>ophalen van de passagier(s) en handbagage bij balie, vliegtuig, wachtruimte en/of aankomstpunt a.d.h.v. instructies (PDA) met geschikt hulpmiddel</p> <p>controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels)</p> <p>bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderen</p> <p>begeleiden van medewerkers naar wegbrenglocatie</p> <p>registeren van handelingen in systeem PDA</p>	<p>tevreden passagiers</p> <p>efficiënte en snelle verplaatsing over luchthaven</p> <p>gehaalde vlucht en targets</p> <p>nageleefde procedures</p>
Assistentie passagier boarding- en deboarding	<p>assisteren van passagier naar vliegtuigstoel</p> <p>verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig</p> <p>tillen van passagier op en van vliegtuigstoel</p> <p>plaatsen van handbagage in bagagebakken</p>	<p>tevredenheid over service</p> <p>gevolgde procedures</p>
Vervoer aankomende passagiers	<p>ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/ophaallocatie</p> <p>controleren van reisdocument op tijdstippen en gate bij transfers en brengen van passagier naar aansluitende gate, wachtruimte of servicebalie</p> <p>luchtvaartmaatschappij</p> <p>begeleiden van passagiers (incl. (hand-)bagage) langs de douane en naar de eindlocatie (bijv. naar de trein, taxi of vertrekhal)</p>	<p>gevolgde procedures</p> <p>tevreden passagiers</p> <p>snelheid van handelen</p> <p>gehaalde vlucht</p>

Functie **Passagiersassistent** **03.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	ophalen van de (ruim)bagage en begeleiden van passagier naar uitgang dan wel trein of taxi	
Overige	begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s) ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie beschikbaarheid van vervoersmiddelen
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage en passagiers.

Veelal lopend en staand werk (ca. 14 km p.d.)

Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

Functie **Passagiers assistent (Platform, incl. ambulift)** **03.05**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

De passagiersassistent begeleidt samen met collega's op het platform passagiers met beperkte mobiliteit PRM (Passengers with Reduce Mobility). Dit kunnen gehandicapten zijn maar ook ouderen, alleen gaande moeders met kinderen, mensen met vliegangst e.d. 50% van deze mensen wordt vooraf aangekondigd.

De passagiers kunnen assistentie krijgen vanaf aankomst (bijv. vanaf trein, taxi, vertrekhal) tot vliegtuig en visa versa. De passagiersassistenten worden door de dispatchers aangestuurd via een PDA (voorloper van de smartphone).

De passagiersassistenten maken gebruik van de hulpmiddelen die beschikbaar worden gesteld en overal op Schiphol staan.

Iedere passagiersassistent heeft 1 of meerdere specialiteiten waarop zij naast het "standaard" werk inzetbaar zijn. De platformpassagiersassistent vervoert met een Ambulift (passagiersschaarwagen) passagiers over het platform.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Assisteren van passagiers (met een gereduceerde mobiliteit) naar en van het vliegtuig, m.b.v. passagiersloader en evt. vliegtuigrolstoel, zodat zij veilig, tijdig en tevreden de plaats van bestemming bereiken.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Assistentie vertrekkende passagiers	ophalen van de passagier(s) en handbagage bij gate/afhaalallocatie a.d.h.v. instructies PDA controleren van reisdocument op tijdstippen en gate en afstemmen met passagier hoe e.e.a. geregeld wordt (in Nederlands en Engels) rijden met passagiersloader naar wegbrenglocatie en bepalen van de efficiëntste route en opletten of vertrektijden dan wel gate niet veranderd zijn overdragen van rolstoel aan platformmedewerker bij vliegtuig registreren van handelingen in systeem PDA	tevreden passagiers efficiënte en snelle verplaatsing over platform gehaalde vlucht en targets nageleefde procedures
Assistentie passagier boarding- en deboarding	assisteren van passagier naar vliegtuigstoel verplaatsen van passagier met vliegtuigrolstoel door vliegtuig tillen van passagier op en van vliegtuigstoel plaatsen van handbagage in bagagebakken	tevredenheid over service gevolgde procedures
Vervoer aankomende passagiers	ophalen van de passagier(s) en handbagage bij de gate/afhaalallocatie begeleiden van passagiers (incl. handbagage en rolstoel naar gate waar collega zorgt voor verder vervoer over luchthaven)	gevolgde procedures tevreden passagiers snelheid van handelen

Functie **Passagiers assistent (Platform, incl. ambulift)** **03.05**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzorgde schaarwagen	controleren (dagelijks) van technische staat van voertuig d.m.v. checklist verzorgen van klein onderhoud aan voertuig schoonhouden van voertuig signaleren en melden van storingen aan leidinggeven- de	juiste controles kwaliteit van gebruikers- onderhoud tijdige signalering storin- gen
Overige	begeleiden/inwerken van (nieuwe) medewerkers bijhouden van ad hoc veranderingen en situaties op de luchthaven en bij airline(s) ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie beschikbaarheid van vervoersmiddelen
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures zich op de hoogte stellen van procedures omtrent calamiteiten wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschrif- ten en procedures mate van nalevering van voorschriften en proce- dures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van handbagage en passagiers.

Lopend en staand werk.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal),
enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene
omstandigheden en omgang met agressieve passagiers) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij platform door aanraking van bewegende onderdelen en vervoermiddelen (incidenteel).

Functie Medewerker passage/Grondsteward/Agent

03.06

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

Onder passagiersafhandeling ('passenger handling')/Passage wordt verstaan de afhandeling en begeleiding van passagiers op de luchthaven: vanaf het moment van aankomst van de passagier op de luchthaven, tot het moment van instappen in het vliegtuig.

De medewerker passage werkt zowel voor als na de douane en begeleidt de passagiers van de entree van het vliegveld tot de ingang van het vliegtuig.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

Funciedoel

Registreren en controleren van reisdocumenten en bagage bij inchecken en aan de gate.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Check-in afhandeling	inchecken van passagiers en bagage, controleren van reis- en vervoersdocumenten innemen en labelen van (hand)bagage, vastleggen van gegevens vaststellen en be-/afrekenen van overgewichtbagage, upgrades, afhandelen odd-size bagage overeenkomstig de geldende instructies uitvoeren van omboekingen in de daarvoor bestemde (geautomatiseerde) systemen afsluiten van de check-in	nageleefde procedures en voorschriften tevreden passagiers juiste berekening en afhandeling overbagage juist verstrekte documenten en informatie minimale doorlooptijd van check-in afhandeling
Assistentie boarding en deboarding	controleren van documenten (tickets en reisdocumentencontrole) en identiteitscheck van passagiers e.d. inname handbagage aan de gate, labelen en toevoegen in het systeem zorgen voor gate closure nakijken en zekerstellen passagiers (en bagage)lijsten melden van afwijkingen en inschakelen verantwoordelijke collega's/betrokken stakeholders	gecontroleerde documenten tevredenheid service correcte registratie gevolgde procedures minimale doorlooptijd boarding en deboarding
Overige	opvangen, begeleiden en verwijzen van passagiers (in Nederlands en Engels) begeleiden van (nieuwe) medewerkers/stagiaires maken en verzenden van vluchtrapportages begeleiden van minderjarigen (UM's), mindervaliden PRM (Persons Reduce Mobility), scootmobiels, bekende personen, e.d. schoon en representatief houden van werkplek	actuele kennis van procedures/systemen beschikbare actuele informatie representatieve werkplek
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties	actuele kennis voorschriften en procedures

Functie	Medewerker passage/Grondsteward/Agent	03.06
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het verplaatsen van bagage.

Veelal lopend en staand werk en/of zittend werk gedurende langere tijd bij check-in.

Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. door procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden en omgang met agressieve passagiers).

Functie **Leidinggevende/Supervisor lounge** **04.01**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entr ee/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagiers kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entr ee bewijst te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
 Geeft leiding aan ca. 10 medewerkers lounge en keuken

Functiedoel

Leidinggeven aan de werkzaamheden in de lounge.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Roosters (korte termijn)	oplossen van personeelstekorten inzetten van medewerkers op de verschillende werkplekken, rekening houdend met capaciteiten van beschikbare medewerkers	naleving richtlijnen/wet arbeidstijden omvang/kosten van externe inhuur
Aansturing	informereren en instrueren van medewerkers aansturen bewaken en toezien op de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, bijsturen indien nodig oplossen van problemen die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost	inzet/bijdrage van medewerkers conform afspraken effectiviteit van bijsturing effectiviteit van afhandeling issues, onvolkomenheden
Verbetering	doen van verbetervoorstellen vanuit inzicht in operationele knelpunten/verbeteringen uitwerken en implementeren van verbeteringen in service en dienstverlening, na goedkeuring van het voorstel	bruikbaarheid van voorstellen draagvlak voor verbeteringen
Overig	afhandelen van klachten afroepen/bestellen van voorraden oplossen van verstoringen/afwijkingen die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost uitvoeren van administratieve werkzaamheden en rapporteren volgens procedures	tevredenheid passagiers/klanten tijdig en juist geleverde goederen juiste vastlegging en rapportage
Leidinggeven	leidinggeven aan het team, motiveren van medewerkers en bevorderen van de werksfeer (laten) inwerken en trainen van medewerkers	doelrealisatie door medewerkers motivatie van medewerkers

Functie	Leidinggevende/Supervisor lounge	04.01
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	zorgen voor personeelsaangelegenheden, zoals urenverantwoording, verlof en ziekteverzuim, functionerings- en beoordelingsgesprekken mede bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers	juiste begeleiding naleving HR-beleid en -procedures
Veilig en verantwoord functioneren	naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	adequate toezicht mate van naleving van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

Enerverend werk tijdens tempodruk, piekmomenten en calamiteiten (w.o. onvoorziene omstandigheden en agressieve passagiers).

Functie Medewerker lounge

04.02

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entree/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagier kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entree bewijs te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Verlenen van service aan passagiers in de lounge.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Ontvangst gasten/ passagiers	inchecken en registreren van gasten rekening houdend met toegangsbeleid van de luchtvaartmaatschappij en de maximale capaciteit van de lounge weigeren van gasten bij onvoldoende capaciteit afrekenen van kosten voor toegang (indien nodig) informereren van gasten over mogelijkheden en dienstverlening in de lounge	conformiteit aan toegangsbeleid en capaciteitsnormen volledig- en juistheid van registratie tevredenheid over ontvangst
Hosting en service	beantwoorden van vragen van gasten (vluchttijden, routes op AMS, procedures, samenstelling snacks e.d.) regelen van assistentie voor begeleiding van minder valide gasten omroepen van passagiers en vluchten indien nodig (mede) afsluiten van de lounge	juistheid van informatie vriendelijk en correct taalgebruik snelheid van antwoorden
Buffet	op orde houden van food en beverage buffet vervaardigen van snacks en versnaperingen ter ondersteuning van de keuken signaleren van dreigende te korten	tijdige aanvulling van vitrines uitstraling (opmaak, presentatie) van vitrines volgens voorschriften
Overig	inwerken van nieuwe medewerkers schoon- en opgeruimd houden van de lounge meehelpen in de keuken bij bereiden en afwassen	uitstraling lounge gevolgde voorschriften
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties	actuele kennis voorschriften en procedures

Functie	Medewerker lounge	04.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Tillen van bladen, stapels servies, kratten en overige keukenmaterialen/apparatuur. Rijden met buffetkar.

Bukken en veelal staand en lopend werk.

Enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. onvoorziene omstandigheden en agressieve passagiers).

Kans op letsel door snijden, omgaan met kookplaten, uitglijden e.d.

Functie Medewerker keuken

04.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Functiecontext

Een lounge bestaat uit entrée/balie, lounge, eenvoudige keuken en kleine opslagruimte. In de beperkte keuken worden snacks en versnaperingen gereed gemaakt voor presentatie op het buffet. De producten worden dagvers en bijna serveer gereed aangevoerd en in de keuken vinden eenvoudige handelingen zoals verwarmen en afbakken en de mise-en-place plaats.

In de lounges kunnen passagiers hun wachttijd doorbrengen. Met de luchtvaartmaatschappijen en kaarthouders zijn afspraken gemaakt welke diensten worden geleverd. De passagier kan hier afhankelijk van gemaakte afspraken gebruik van maken. Daarnaast is het mogelijk om een entrée bewijs te kopen voor eenmalig gebruik. De versnaperingen en (alcoholische) dranken hoeven niet te worden afgerekend.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Bereiden van snacks en versnaperingen en uitvoeren van diverse werkzaamheden in het bedrijfsrestaurant.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Bereiding snacks en versnaperingen	opwarmen/bereiden van soepen en snacks gebruikmakend van de daarvoor bestemde apparatuur opmaken van schalen en borden, vullen van manden en borden aanvullen van het buffet	gevolgde voorschriften (bereidingswijze e.d.) tijdige (proactieve) aanvulling buffet tempo van bereiding en mate waarin verspilling wordt voorkomen
Buffet en representatieve lounge	aanvullen van het buffet weghalen van lege schalen, borden e.d. representatief en schoonhouden van buffet en omgeving	uitstraling buffet dat voldoet aan de kwaliteits- en presentatienormen tijdigheid aanvullingen
Keuken	opslaan van binnenkomende etenswaren en goederen	tijdigheid bestellingen gevolgde voorschriften (first in first-out)
Overige	schoonmaken en opruimende keuken en de keukenapparatuur vullen, leeghalen en aanzetten van de afwasmachines	tijdig opruimen en afvoeren orde en netheid van de keuken en het bedrijfsrestaurant
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Medewerker keuken	04.03
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht bij het tillen en dragen van schalen en pannen en verplaatsen van buffetkar.

Langdurig staan. Inspannende houdingen bij schoonmaakwerkzaamheden.

Hinder van dampen (keuken) en van omgaan met reinigingsmiddelen. Enerverend werk tijdens tempodruk en piekmomenten.

Kans op letsel door snijden, omgaan met kookplaten, hete pannen en vet.

Functie	Capaciteitsplanner	05.01
----------------	---------------------------	--------------

Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)
-------------	---

Positie in de organisatie

Rapporteert aan manager
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Coördineren van inzet van medewerkers en middelen voor een specifiek organisatieonderdeel.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	in kaart brengen van capaciteitsbehoefte van airlines vertalen van capaciteitsbehoefte naar kwalitatieve en kwantitatieve benodigheden (medewerkers en middelen) informeren t.a.v. bijzonderheden deelnemen aan meetings, toelichten van keuzes en aangeven van alternatieve scenario's verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met de rechten van medewerkers opstellen van lange termijn medewerkers en middelen (maand)planning rekening houdend met benodigheden en beschikbaar budget	inzicht in capaciteitsbe- hoefte effectief en efficiënte plannings juiste verwerking van gegevens draagvlak voor planning binnen organisatie
Planningsinformatie	verzamelen, bewerken en rapporteren van stuurinfor- matie t.a.v. plannings, voorraden, opslagcapaciteit analyseren van (structurele) afwijkingen t.o.v. (week)- plannings, doen van voorstellen om herhaling te voorkomen	betrouwbaarheid van stuurinformatie kwaliteit van analyses kwaliteit van oplos- singen
Optimalisatie plannings- proces	aandragen van verbetermogelijkheden bij leidingge- vende t.a.v. de optimale inzet van resources en middelen	bruikbaarheid van verbetervoorstellen
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures signaleren en melden van onregelmatigheden	actuele kennis voorschrif- ten en procedure mate van nalevering van voorschriften en procedu- res tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

Functie	Personeelsplanner	05.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Functiecontext

De functie kan zowel op de afdeling HR als in de operatie gesitueerd zijn.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Maken van (dagelijkse) planning en roostering in de operatie.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsplanning	afstemmen over benodigde personeelscapaciteit o.b.v. de aangekondigde vluchten controleren van informatie, o.a. van beschikbaarheid van medewerkers en vereiste vaardigheden en kwalificaties plannen van personele inzet rekening houdend met beschikbare budgetten en kwaliteiten signaleren en anticiperen op bijzonderheden bespreken van knelpunten in de planning met betrokkene(n) informereren betrokkene over in te lenen personeel (aantallen en kwalitatieve vereisten)	optimale match vraag en aanbod uitvoerbare planning
Overzicht	onderhouden van contacten m.b.t. de benodigde personeelscapaciteit monitoren van de uitvoering van roosters onderhouden van de week- en dagplanning afhandelen van planningsproblemen en inspelen op onverwachte situaties, overleggen met betrokkenen over knelpunten en mogelijke oplossingen aanpassing van planningen conform procedures escaleren van leidinggevende in geval van niet oplosbare planningsproblemen	snelheid opgeloste problemen tijdig aanpaste planningen tijdige escalatie
(Personeels-)administratie	vastleggen van informatie over beschikbaarheid verwerken van vakantieaanvragen en vrije dagen rekening houdend met evenredige verdeling van mogelijkheden registreren van ziekte, trainingen, vakanties, overwerken e.d. in het systeem, doorgeven aan HR samenstellen van rapportages en overzichten (w.o. vakantierooster en bezettingslijsten)	juiste verwerking van gegevens
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers van derden op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedure mate van nalevering van voorschriften en procedures

Functie	Personeelsplanner	05.02
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
		tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

Functie (Praktijk)trainer (platform)

05.03

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Geven van theoretische- en praktijktrainingen aan eigen medewerkers en medewerkers van derden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorbereiding	samenstellen van lesmateriaal, theorie- en praktijktrainingen rekening houdend met richtlijnen van luchtvaartmaatschappijen, protocollen en manuals van ground service equipment (in Engels) bewaken van trainingsnoodzaak vastleggen van en anticiperen op (gewijzigde) opleidingseisen van luchtvaartmaatschappijen	actualiteit en kwaliteit van lesmateriaal tijdig opgeleide medewerkers
Uitvoering	geven van theoretische en praktijktrainingen incl. werken met groot materieel (de-icing, pushback, VDGS, Triple-A) uitleggen van procedures, beantwoorden van vragen observeren, motiveren en stimuleren van medewerkers begeleiden en coachen van medewerkers beoordelen van bekwaamheid en geven van feedback signaleren en oplossen van (dreigende) problemen of afwijkingen in het trainingsproces	kwaliteit en doeltreffendheid van praktijktrainingen juiste beoordeling bekwaamheid medewerkers
Administratie	vastleggen van geplande en gerealiseerde trainingen registreren en bijhouden van opleidingsresultaten en bevoegdheden aftekenen van certificaten voor medewerkers bewaken van geldigheidsduur van certificeringen	correcte registratie-/ administratie gegevens
Verbeteren	adviseren van management m.b.t. scholing en opleiding evalueren van opleidingsresultaten en adviseren over aanvullende opleidingsinspanningen signaleren van (wijzigingen in) opleidingsbehoeften volgen van ontwikkelingen de organisatie en het vakgebied, w.o. door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen en contacten met collega trainers op luchthaven/bij andere werkgevers	kwaliteit van bijdrage aan optimalisatie trainingen tevredenheid leidinggevende over advies
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers en medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van naleving van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	(Praktijk)trainer (platform)	05.03
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, weersomstandigheden op platform, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel bij verblijf in bagageruimte en op het platform door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie **Praktijktrainer/Coach (on the job)** **05.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Assisteren van de afdelingsleiding en management bij het opleiden en begeleiden van (nieuwe)medewerkers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Regelen van de werkzaamheden binnen toegewezen team	bewaken kwalitatieve en kwantitatieve voortgang van werkzaamheden, oplossen van problemen bij verstoringen (die door medewerkers niet kunnen of mogen worden opgelost) signaleren van, bijzonderheden of afwijkingen in de procesgang en overleggen met leidinggevende over oplossing oplossen van afwijkingen/problemen/incidenten die door medewerkers niet mogen of kunnen worden opgelost	voortgang werkzaamheden doeltreffendheid bijsturing snelheid van probleemoplossing
Coachen	geven van vaktechnische aanwijzingen, instructies en uitleg aan (nieuwe) medewerkers geven van aanwijzingen over wijze van werkuitvoering (communicatie, tempo, service e.d.) overdragen van kennis en inzicht en training on-the-job functioneren als 1 ^e aanspreekpunt bij vragen medewerkers	wijze van taakuitvoering door medewerkers inzetbaarheid van medewerkers kwaliteit, servicelevel en snelheid van uitgevoerde werkzaamheden mate van betrokkenheid van aangestuurde/ondersteunde medewerkers
Opgeleide en geïnstrueerde medewerkers	geven van uitleg en instructie processen, procesvoering, kwaliteitseisen, onderhoud e.d. uiteenzetten, overdragen en toelichten van de lesstof, inspelen op vragen en reacties toelichten van risico's m.b.t. de veiligheid en kwaliteit, alsmede aangeven/toelichten om te gaan met verstoringen en incidenten geven van praktijkgerichte instructie op werkplekken, w.o. opsporen van (gefingeerde) verstoringen en het verhelpen daarvan toetsen van het niveau van kennis en vaardigheid van betrokkenen d.m.v. afnemen van toetsen/examens (w.o. praktijkexamens en/of competentiechecks)	mate van aansluiten opleidingen/instructies op praktijksituatie en eigenheden doelgroep mate waarin efficiënt kennis e.d. wordt overgedragen aantal geslaagde cursisten tevredenheid cursisten over gevolgde opleiding
Verbetervoorstellen opleiding inspanning	opstellen van rapporten, evalueren en toetsen van resultaten en adviseren m.b.t. aanvullende opleidingsinspanningen	inzichtelijkheid evaluatie opleidingsresultaten

Functie **Praktijktrainer/Coach (on the job)** **05.04**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	volgen van de ontwikkelingen binnen de organisatie en signaleren van zich wijzigende opleidingsbehoeften, zodanig dat de opleidingsactiviteiten tijdig kunnen worden aangepast en daardoor blijven voldoen aan de gestelde doelen volgen van ontwikkelingen binnen het vakgebied door het lezen van vakliteratuur, volgen van cursussen e.d.	tijdigheid van signaleren van wijzigingen in opleidingsbehoeften kwaliteit van verbetervoorstellen
Veilig en verantwoord functioneren	naleven en toezien op de geldende voorschriften en procedures creëren van bewustwording voor mogelijke gevaren signaleren en anticiperen op incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	adequate toezicht mate van naleving van voorschriften en procedures tijdige signalering en anticipatie

Werkgerelateerde bezwaren

Staan en lopen gedurende een groot deel van de dag.

Hinder van lawaai, temperatuurverschillen (binnen/buiten terminal), enerverend werk tijdens tempodruk piekmomenten en calamiteiten (w.o. procesverstoringen, onvoorziene omstandigheden) en dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Kans op letsel door aanraking van bewegende onderdelen, machines en vervoersmiddelen (incidenteel).

Functie	Huismeester	05.05
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Functiecontext

De huismeester draagt zorg voor het reguleren/op herkenbare plaatsen terugbrengen van verdwaalde hulpmiddelen (parkeerplaatsen, station, plaza buitengebieden, check e.d.).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Beheren van hulpmiddelen en ruimtes op Schiphol ter ondersteuning van de dienstverlening aan passagiers en medewerkers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verzamelde hulpmiddelen	zorgen voor een goede verdeling over de luchthaven van hulpmiddelen door het verplaatsen van hulpmiddelen zoals rolstoelen en elektrische karren lopen van controle rondes over de luchthaven parkeerplaatsen, bushaltes e.d. om rolstoelen terug te halen ophalen en terugzetten van de vervoersmiddelen op de daarvoor bestemde plaatsen	beschikbaarheid hulpmiddelen
Rolstoelen	inspecteren van rolstoelen, signaleren van gebreken en mogelijkheden tot verbetering uitvoeren van (kleine) reparaties en schoonmaken regelen van uitvoeren van grotere reparaties door derden	werkende en schone rolstoelen
Elektrokarren	zorgdragen voor het opladen en verdelen van elektrokarren over de luchthaven	beschikbaarheid elektrokarren
Service (kantoor- en kantineruimte)	inplannen van aanvragen aanvullen van voorraden in orde maken van vergaderruimtes verzorgen van interne verhuizingen	tevredenheid over uitvoering tijdig aangevulde voorraden tijdige uitvoering
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures wijzen van passagiers/medewerkers op onveilige situaties signaleren en melden van incidenten, onveilige situaties en onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedures mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Functie	Huismeester	05.05
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Werkgerelateerde bezwaren

Uitoefenen van kracht verplaatsen van rolstoelen, lege caddies e.d. en andere hulpmiddelen, interne verhuizingen.

Veelal lopend en staand werk.

Functie	Recruiter	05.06
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Zorgdragen voor de uitvoering van werving- en selectieactiviteiten, zodanig dat tijdig in de juiste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte wordt voorzien.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Vorming recruitmentproces	leveren van input voor de jaarplanning van recruitment-activiteiten bouwen en onderhouden van een in- en extern netwerk (w.o. met leidinggevend en uitzendbureaus)	continuïteit en kwaliteit van recruitmentondersteuning kwaliteit van relatienetwerk
Coördinatie wervingsacties	opzetten en bewaken van wervingscampagnes en promotionele acties aanboren van media en doelgroepen afstemmen met en rapporteren aan leidinggevende bewaken van de kosten binnen bepaalde budgetten	doelmatigheid van wervingsmethoden tijdige beschikbaarheid van de juiste kandidaten voldoen aan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte
Advies management	onderzoeken naar geschikte wervingsmedia, wervingskanalen en wervingswijzen adviseren van HR-adviseur/leidinggevende opstellen van wervingsprofielen/vacatureteksten rapporteren (periodiek) van relevante ken- en stuurgetallen	tevredenheid management aantal overgenomen adviezen volledig- en correctheid van wervingsprofielen
Recruitmentactiviteiten	inwinnen van inhoudelijke informatie over vacature(s) bij leidinggevende coördineren en uitvoeren van het recruitmentproces (w.o. inzet wervingskanaal, opzet teksten, screenen cv's, voeren van gesprek) i.s.m. leidinggevende adviseren van leiding t.a.v. passende kandidaat en ondersteunen van leidinggevende/HR bij het vervolgtraject administratief afhandelen van recruitmentactiviteiten	kennisniveau inhoud vacatures en context doeltreffendheid ingezette recruitmenttools geschiktheid van geselecteerde kandidaten
Wervingsactiviteiten	regelen van advertenties opzetten, inrichten en bemensen van de stands op scholen en banenbeurzen verstrekken van relevante informatie (w.o. over de organisatie, de functie, ontwikkelmogelijkheden, beloningen e.d.)	doeltreffende wervingsuitingen aantal reflectanten met passende personeelskwalificaties niveau van kosten voor personeelswerving
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures signaleren en melden van onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedure

Functie	Recruiter	05.06
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
		mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

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

Functie **Medewerker personeelsadministratie** **05.07**

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van personeelsadministratie, zodanig dat optimale ondersteuning wordt gerealiseerd.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Personeelsadministratie	doorvoeren van veranderingen in arbeidsovereenkomst en in systemen zorgen voor aan- en afmeldingen i.h.k.v. sociale wetgeving, Belastingdienst, pensioenfonds verwerken van informatie m.b.t. functionerings- en beoordelingsgesprekken, opleidingsafspraken e.d.	compleet- en correctheid van de administratie tijdigheid aan- en afmeldingen toegankelijkheid opgeslagen data
Salarisadministratie	verzamelen en controleren van de input voor de salarisberekening doorvoeren van mutaties in systemen toepassen van regels m.b.t. toeslagen voor overwerk laten opstellen van bruto-/nettoberekeningen aanleveren van salarisgegevens aan extern salarisbureau beantwoorden van vragen m.b.t. salarisadministratie	correctheid van de verwerking wijzigingen nauwkeurigheid van controles en berekeningen inzichtelijk- en tijdigheid berekeningen
Correspondentie (overwegend vertrouwelijk)	opstellen van brieven, mededelingen e.d. volgens aanwijzingen verwerken van documenten en zorg dragen voor de ondertekening volgens gegeven bevoegdheden archiveren van afdelings- en personeelsgegevens, volgens regels	tijdig- en juistheid van administratieve verwerkingen vindbaarheid gegevens
Informatieverstrekking	informereren van medewerkers en managers t.a.v. HR-regelingen verstrekken van informatie via diverse kanalen (e.e.a. op basis van aangeleverde informatie)	tevredenheid medewerkers/managers volledigheid van informatie
Algemene HR-ondersteuning	bieden van ondersteuning aan de HR-afdeling en aan de HR-adviseurs bij alle voorkomende werkzaamheden	kwaliteit verleende ondersteuning tevredenheid opdrachtgever
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures signaleren en melden van onregelmatigheden	actuele kennis voorschriften en procedure mate van nalevering van voorschriften en procedures tijdige signalering en melding

Werkgerelateerde bezwaren

Functie	Medewerker personeelsadministratie	05.07
Organisatie	Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)	

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

Functie Administratief medewerker 05.08

Organisatie Werkgeversvereniging Passagiers- en Bagageafhandeling Luchtvaart (WPBL)

Positie in de organisatie

Rapporteert aan leidinggevende
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Uitvoeren van administratieve werkzaamheden c.q. verwerken van gegevens.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Administratie	verzamelen en controleren van gegevens voor (deel)-administratie a.d.h.v. aanvragen/documenten invoeren, muteren en/of coderen van gegevens uitvoeren van berekeningen en navraag doen (in- en extern) bij onduidelijkheden signaleren van ontbrekende gegevens en opvragen bij betrokkenen	juist- en tijdigheid van registraties adequaatheid van handelen bij onduidelijkheden tijdigheid van rappelleren en escalatie naar leiding
Informatieverstrekking	fungeren als aanspreekpunt voor vragen, deze beantwoorden of doorverwijzen verzamelen, bewerken en rangschikken van gegevens en verstrekken van informatie samenstellen van diverse overzichten volgens de daarvoor geldende richtlijnen/instructies	juiste beantwoording/doorverwijzing van vragen tijdigheid van overzichten tijdig- en juistheid van info
Archivering	verwerken van documenten archiveren en opschonen (periodiek) van relevante documenten	correctheid en actualiteit van archief
Veilig en verantwoord functioneren	naleven van de geldende voorschriften en procedures	actuele kennis voorschriften en procedure mate van nalevering van voorschriften en procedures

Werkgerelateerde bezwaren

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

Bijlagen

Bijlage 1 Format functieprofiel

Functie	[functienaam]	[functienummer]
Organisatie	[Organisatiennaam]	

Functiecontext

Positie in de organisatie

Rapporteert aan:

Geeft leiding aan:

Functiedoel

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria

Werkgerelateerde bezwaren

Bijlage 2 Toelichting format functieprofiel

Functie	[functienaam]	[functienummer]
Organisatie	[Organisatiennaam]	

Functiecontext

Aanvullende functie-informatie om een beter beeld te krijgen van de omgeving van een functie; 1 alinea over organisatie, 1 alinea over afdeling, enkele zinnen over de functie (indien u dit niet kwijt kan in de rest van de functieomschrijving).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hieronder wordt de plaats van de functie in de organisatiestructuur van de onderneming aangegeven. Wie is de direct leidinggevende?

Geeft leiding aan Aan wie wordt, eventueel, direct en indirect (meerdere lagen leidinggeven) leidinggegeven. Zo niet, dan 'Niet van toepassing.'

Functiedoel

Hier wordt, in één volzin, aangegeven wat met de uitoefening van de functie moet worden bereikt en met welk resultaat; het is dus een samenvatting van de functie, aansluitend bij de rest van de omschrijving hieronder. Begin met hele werkwoorden.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
In deze kolom wordt de resultaatbijdrage aangegeven, op onderdelen van de functie.	Hieronder worden de aard van de werkzaamheden en daarmee verband houdende verantwoordelijkheden/bevoegdheden, omschreven. Vooral dient tot uiting te komen "wat" (en "waarom het") moet gebeuren.	Deze kolom bevat maatstaven waaraan het presteren in een functie kan worden afgemeten. Ze maken het verwachte resultaat concreet.
Een functie bestaat uit ongeveer 5 (+/- 2) resultaatgebieden welke de essentie van de functie-inhoud afdekken. Je kunt het ook zien als onderdelen van het functiedoel.	Waar gaat het om? (hoofd)activiteiten die worden verricht en tot welke resultaten deze moeten leiden. Hierbij geldt: één activiteit of een aantal met elkaar samenhangende activiteiten per alinea. Denk hierbij ook aan de wijze waarop gebruik dient te worden gemaakt van verantwoordelijkheden/bevoegdheden in de vorm van bijvoorbeeld nemen van beslissingen en maatregelen, maken van keuzen et cetera.	Waar gaat het om? Wat is van belang bij het realiseren van resultaatgebied? (bijv.: mate van ..., juistheid van ..., snelheid van ..)
Waar gaat het om? Een resultaatgebied geeft in enkele woorden weer waarop het resultaat/bijdrage van werken zichtbaar moet worden	Vergeet ook niet welke problemen en moeilijkheden door de functie worden opgelost, in hoeverre de functie gebonden is aan regels, procedures, voorschriften, richtlijnen, et cetera.	
Een resultaatgebied is outputgericht en doorgaans vrij constant en verandert niet jaarlijks.		

Werkgerelateerde bezwaren

Werkomstandigheden zijn soms zodanig dat ze bovenmatige inspanningen vereisen om de verwachte bijdrage te kunnen leveren. De bezwarende omstandigheden omschrijven - voor zover van toepassing - in maximaal vier alinea's en in de aangegeven volgorde (zie ook bijlage 3 de ORBA-methode):

Zwaarte; Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren?

Houding & beweging; Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren?

Werkomstandigheden; Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie?

Persoonlijk risico; Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (kans op letsel).

Nb; onder werkgerelateerde bezwaren vallen niet de bezwaren verbonden aan het werken in ploegendienst, verrichten van overwerk, consignatie, werkdruk, etc.

Het functieprofiel is nu compleet en kan ingedeeld worden.

Het functieprofiel kan eventueel verder worden aangevuld met voor het bedrijf relevante informatie, zoals opleiding, competenties, e.d. Deze uitbreiding heeft echter geen invloed op het niveau (de indeling) van de functie, maar kan deel uitmaken van het personeelsbeleid. Een competentieprofiel is bijvoorbeeld gericht op het gedrag van de medewerker. Met behulp van competenties wordt het mogelijk het gedrag van de medewerker te sturen. Wanneer een onderneming kiest voor een dergelijke aanvulling van het functieprofiel, dan moet zij in haar toelichting aan de medewerkers goed duidelijk maken dat deze aanvulling niet meetelt voor de functie indeling!

Bijlage 3 de ORBA-methode

Binnen de WPBL wordt gebruik gemaakt van de ORBA[®]-functiewaarderingsmethode. ORBA[®] behoort tot de meest toegepaste functiewaarderingsystemen in Nederland en is eigendom van AWWN. De ORBA[®]-methode is een instrument voor het analyseren van verschillen tussen functies en het uitdrukken van deze verschillen in termen van relatieve zwaarte of niveau. De belangrijkste toepassing is het op consistente en rechtvaardige wijze onderbouwen van beloningsverhoudingen.

Het gehele proces van ontwikkeling, toetsing en toepassing van de ORBA[®]-methode wordt door AWWN afgestemd met deskundigen van de vakorganisaties.

Waarderen van functies met ORBA[®]

De ORBA[®]-functiewaarderingsmethode:

maakt het mogelijk functies op vergelijkbare wijze te analyseren en te waarderen;

onderscheidt datgene in functies, wat van belang is om de relatieve zwaarte of het niveau van een functie te bepalen;

maakt transparante, heldere en eenduidige uitleg over de waarderingsuitkomsten mogelijk;

sluit aan bij maatschappelijk geaccepteerde rangordeverhoudingen.

De ORBA[®]-methode hanteert het volgende model:



Hieronder volgt een korte toelichting op het bovenstaande model.

Verwachte bijdrage

De output, het beoogde resultaat, is het vertrekpunt in het analytisch kader. Richtinggevende vragen hierbij zijn: Wat is het beoogde resultaat van de functie en binnen welke kaders moet dit gerealiseerd worden? (gezichtspunt effect)

Welke invloed moet worden uitgeoefend op anderen om het resultaat te realiseren? (gezichtspunt relationele invloed)

Betreft het een leidinggevende functie? Zo ja, betreft dit hiërarchische of vaktechnische/functionele aansturing? (gezichtspunt positionele invloed)

Functionele beslissingen

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

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

Vereiste bekwaamheden

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

Welke breedte- en dieptekennis is vereist om problemen op te lossen? (gezichtspunt kennis)

Welke vaardigheden zijn nodig om op het vereiste niveau te kunnen communiceren? (gezichtspunt communicatie)

Welke motorische vaardigheden moet de functionaris hebben om de vereiste bewegingen te kunnen uitvoeren? (gezichtspunt motoriek)

Werkgerelateerde bezwaren

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

Welke (bezwarende) lichamelijke inspanning moet de functionaris leveren om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt zwaarte)

Welke (bezwarende) lichaamshouding of beweging is nodig om de bijdrage te kunnen leveren? (gezichtspunt houding & beweging)

Welke lichamelijke of psychische hinder ondervindt de functionaris bij de uitoefening van de functie? (gezichtspunt werkomstandigheden)

Welke persoonlijke risico's zijn aan het werk verbonden? (gezichtspunt persoonlijk risico)

Meer informatie over de ORBA-methode is te vinden op de website van AWWN (www.awvn.nl/orba).

Bijlage 4 Indelingsformulier

Indelingsbesluit

Functienaam bedrijfsfunctie	Datum	Functiegroep
-----------------------------	-------	--------------

Vergeleken branchefuncties

Volgnr.	Functienaam branchefunctie	Functienummer	Functiegroep
---------	----------------------------	---------------	--------------

1.

2.

Onderbouwing indelingsbesluit

De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 1

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	<input type="checkbox"/> Minder	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	<input type="checkbox"/> Lichter	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	<input type="checkbox"/> Lager	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	<input type="checkbox"/> Lager	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	<input type="checkbox"/> Minder	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 1 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 1.

De in te delen bedrijfsfunctie ten opzichte van branchefunctie 2

Is de bijdrage (beoogde resultaat) van de bedrijfsfunctie aan het totale organisatieresultaat kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Is de mate waarin de bedrijfsfunctie invloed op anderen moet uitoefenen om het resultaat te realiseren kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Geeft de bedrijfsfunctie aan minder, gelijkwaardig of meer medewerkers leiding?	<input type="checkbox"/> Minder	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Meer
Is de bedrijfsfunctie qua complexiteit van werkzaamheden lichter, gelijkwaardig of zwaarder?	<input type="checkbox"/> Lichter	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Zwaarder
Is de ruimte die de bedrijfsfunctie heeft om zelf beslissingen te nemen kleiner, gelijkwaardig of groter?	<input type="checkbox"/> Kleiner	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Groter
Worden aan de kennis (zowel diepgang als omvang) van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	<input type="checkbox"/> Lager	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Hoger
Worden aan de communicatieve vaardigheden van de bedrijfsfunctie lagere, gelijkwaardige of hogere eisen gesteld?	<input type="checkbox"/> Lager	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Hoger
Zijn de werkgerelateerde bezwaren minder, gelijkwaardig of meer aanwezig?	<input type="checkbox"/> Minder	<input type="checkbox"/> Gelijkwaardig	<input type="checkbox"/> Meer

Toelichting

Ten opzichte van referentiefunctie 2 is de bedrijfsfunctie lichter/gelijkwaardig/zwaarder omdat

Licht hier in eigen bewoordingen toe waarom de bedrijfsfunctie lichter dan, gelijk aan of zwaarder is dan referentiefunctie 2.

Bijlage 5 Vergelijkbare functienamen branchefuncties

Functienummer	Hoofdnamen branchefunctie	Vergelijkbare functienamen
01.01	Bagage handler	Medewerker bagage, Bagage employee
01.02	Senior bagage handler	Senior medewerker bagage, Senior bagage employee
01.03	Leidinggevende bagage	Teamleider bagage, Coördinator bagage, Supervisor bagage
01.04	Bagage tracing employee	
02.01	Pushbacker	Sleper, Allround platformmedewerker
02.02	Ramp agent	Ramp employee, Medewerker platform
02.03	Dispatcher	Flight dispatcher, Rampagent
02.04	Turn around coördinator	Voorman omdraai
03.01	Leidinggevende passenger handling	Leidinggevende passage, Supervisor passenger handling
03.02	Supervisor Passagiersassistentie	Leidinggevende airportcaddy
03.03	Servicebalie employee	Ticketbalie medewerker
03.04	Passagiersassistent (platform)	
03.05	Passagiersassistent (platform, incl. schaarwagen)	
03.06	Medewerker passage	Grondsteward, Agent
04.01	Leidinggevende lounge	Supervisor lounge
04.02	Medewerker lounge	
04.03	Medewerker keuken	
05.01	Capaciteitsplanner	
05.02	Personeelsplanner	
05.03	Praktijktrainer	Trainer, Praktijktrainer platform
05.04	Praktijktrainer (on the job)	
05.05	Huismeester	