

Functiefamilie 16

Naam van de functie

Leiding Werkplaats	J	<b>16.3 Service Manager</b>
--------------------	---	-----------------------------

### Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Directeur. Geef rechtstreeks leiding aan 3 Managers Werkplaats en via hen indirect aan in totaal circa 17 Technici (die verspreid over 3 geografisch uiteen liggende werkplaatsen werkzaam zijn).

### Doel van de functie

Bijdragen aan de ontwikkeling van het organisatiebeleid en zodanig creëren van voorwaarden en managen van de werkplaatsen dat binnen gestelde kaders de afgesproken doelstellingen worden bereikt.

### Typering van de activiteiten

#### A. Leveren van beleidsbijdragen en realiseren van het werkplaatsenresultaat

1. Draagt bij aan de ontwikkeling van het organisatiebeleid in het algemeen en van het beleid ten aanzien van de werkplaatsen in het bijzonder.
2. Draagt zorg voor het realiseren van de begrote omzetten en afgesproken resultaten van de 3 werkplaatsen.
3. Draagt bij aan en ziet toe op efficiëntie, productiviteit en kwaliteit conform de afgesproken norm en voor het sturen op uitvoering van werkzaamheden binnen de gestelde normtijden.
4. Doet voorstellen voor het opstellen en de beheersing van de werkplaatsbudgetten.

#### B. Zorgdragen voor de inrichting en organisatie van de werkplaatsprocessen

1. Ziet toe op de totstandkoming van de werkplanning daarbij sturend op een optimale afstemming van werkaanbod en capaciteit per werkplaats.
2. Signaleert verbetermogelijkheden en zorgt voor het aanbrengen van verbeteringen in de werkwijzen, systemen en processen; doet investeringsvoorstellen in dit kader.
3. Zorgt voor afstemming en samenhang tussen de planning en het technische, administratieve en logistieke proces in de werkplaatsen.
4. Draagt zorg voor een optimale kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting van de werkplaatsen.

#### C. Managen van en communicatie met medewerkers

1. Geeft leiding aan, motiveert, beoordeelt en coacht de Managers Werkplaats om de werkplaatsdoelstellingen te realiseren.
2. Ziet toe op en borgt de structurele communicatie met medewerkers (verstrekken van informatie, organiseren van werkoverleg met vaste agendapunten e.d.).
3. Beoordeelt voorstellen van de Managers Werkplaats ten aanzien van aanname, ontslag, promotie of demotie en adviseert hieromtrent HRM.
4. Is helder in het uitdragen van bedrijfsvisie en -beleid (bijvoorbeeld ten aanzien van managementstijl, gewenste cultuur, te leveren kwaliteit en wijze van in- en externe communicatie).

#### D. Handhaven en bewaken van het KAM-beleid

1. Draagt er voor zorg dat de geboden kwaliteit overeenkomt met contract of leveringsafpraak.
2. Ziet toe op de handhaving van de ISO-procedures; doet verbetervoorstellen.
3. Draagt zorg voor de veiligheid (volgens afgesproken normen) en representativiteit van de werkplaatsen en ziet toe op de naleving van milieuvoorschriften.
4. Inventariseert, signaleert en meldt knelpunten die optreden bij de uitvoering van het KAM-beleid.
5. Beheert de KAM-werkplaatsdocumentatie en houdt deze up-to-date.

#### E. Leveren van bijdragen op commercieel gebied



1. Onderhoudt contacten met bestaande (contract)klanten en leveranciers ten behoeve van de werkplaatsen.
2. Ziet toe op en bevordert een klantvriendelijke en servicegerichte instelling in de werkplaatsen.
3. Signaleert en meldt ontwikkelingen in de lokale markt voor verkoopkansen, mogelijkheden om extra werk te genereren of zaken beter aan te pakken.
6. Draagt zorg voor een correcte en uniforme klachtenafhandeling.



## Complexiteit

De functie is naast het mede ontwikkelen van het organisatiebeleid vooral gericht op het in belangrijke mate bepalen van het beleid ten aanzien van de werkplaatsen. Draagt er via het scheppen van voorwaarden, bewaken en waar mogelijk verbeteren van processen en procedures en het managen van werkplaatsen aan bij dat de afgesproken doelstellingen worden bereikt. Heeft in dit kader te maken met allerlei managerial en beheerstechnische elementen in verband met aansturing, planning, budgetbewaking, (aanpassen) werkwijzen, te voeren administratie, controle, rapportages en dergelijke. Daarnaast dient de functionaris niet alleen diverse commerciële activiteiten te ontplooiën maar ook en vooral het KAM-beleid van de organisatie te handhaven en waar mogelijk te verbeteren. De Service Manager schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende aandachtsgebieden. Accuratesse en aandachtsgebondenheid zijn regelmatig vereist met name bij het managen van de processen, de controle op de uitvoering van de werkzaamheden onder handhaving van de overeengekomen kwaliteitsafspraken in wisselende situaties. Regelmatig is er sprake van tijddwang in verband met toezeggingen aan de klant.

De kennis dient naar inhoud en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO (deelcertificaten), aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

## Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in op basis van het werkaanbod en gemaakte afspraken, stelt zo nodig andere prioriteiten. Is voor de aanpak en vormgeving van de werkzaamheden gebonden aan richtlijnen, interne beleidskaders, procedures en afspraken. Bepaalt hierbinnen de werkaanpak en werkinvulling voor de werkplaatsen. Het managen en/of aanpassen van relevante processen en het onderling adequaat op elkaar afstemmen van uiteenlopende werkzaamheden en gespecialiseerde activiteiten vergen diepgaand inzicht, initiatief, improvisatievermogen en zeer ruime werkervaring in het managen van een werkplaats. Het toezicht is indirect en geschiedt voornamelijk in de vorm van overleg, rapportages en behaalde resultaten. De te maken keuzen hebben betrekking op het afwegen van uiteenlopende factoren en het oplossen van complexe problemen op beleidsmatig, organisatorisch, vaktechnisch of bedrijfseconomisch gebied om de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden binnen de werkplaatsen te waarborgen en de overeengekomen doelstellingen te realiseren.

De contacten met de Managers Werkplaats, omringende (staf)afdelingen en het hoofdkantoor zijn van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de werkplaatsen.

Geeft hiërarchisch en direct leiding aan 3 Managers Werkplaats en via hen indirect aan in totaal circa 17 Technici.

## Afbreukrisico

Heeft dagelijks contacten met uiteenlopende klanten en leveranciers gericht op het uitwisselen van informatie over de uit te voeren werkzaamheden, het maken van prijsafspraken, het doen van bindende toezeggingen over doorlooptijden, bespreken meer-/minderwerk, het aftasten van extra verkoopmogelijkheden e.d. De contacten zijn van belang voor het behalen van de met de leidinggevende afgesproken resultaten en overeengekomen doelstellingen.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in onder meer de beleidsbijdragen, het managen van een drietal werkplaatsen, de externe contacten, het nakomen van afspraken, de controle op de uitvoering van de uiteenlopende werkzaamheden en activiteiten, de toepassing van diverse specialismen in de werkplaats, het oplossen van problemen, afwegingsprocessen en de genomen beslissingen kunnen leiden tot gedemotiveerde medewerkers, planningsfouten, inefficiëntie en ineffectiviteit, verstoorde relaties met mogelijk klantverlies tot gevolg, aanzienlijk imago-verlies en forse financiële schade. Zelfcontrole en tegenspel/toetsing door anderen (directie, klanten en medewerkers) maken de kans redelijk groot dat fouten tijdig ontdekt worden.

Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie (van eigen medewerkers en de organisatie).

## Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder kantooromstandigheden en komt af en toe kort in de werkplaats. Afwisselend zitten (veel vergaderen) lopen en staan. Kleine kans op persoonlijke letsels wegens verkeersdeelname (bezoek klanten, bijwonen vergaderingen e.d.).



De Service Manager komt voor binnen vestigingen. De Service Manager draagt bij aan de ontwikkeling van bedrijfsbeleid en organiseert, coördineert en controleert van daaruit de uitvoering en zorgt voor een optimale bedrijfseconomische vastlegging en verantwoording. Ziet toe op planning en realisatie, geeft leiding, ondersteunt, ontwikkelt en beoordeelt leidinggevenden en medewerkers en zorgt voor een optimale werkomgeving. Bewaakt de algehele voortgang van werkplaatsen, controleert en stuurt bij waar nodig. Onderhoudt contacten met klanten en leveranciers. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Manager Service Center zijn.

## Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als planning en prioriteiten niet zelf worden bepaald, maar op globaal niveau zijn gegeven. Bijvoorbeeld als de taken vooral betrekking hebben op de coördinatie van de operationele processen en commerciële zaken die daarmee samenhangen, maar in mindere mate op beleidsvorming en bedrijfseconomische aspecten.	I
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	J
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris gevarieerde taken en eindverantwoordelijkheden heeft, die voor de vestiging(en) als geheel gelden en ook buiten de werkplaats liggen.	Boven cao