



Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering voor het christelijk en algemeen bijzonder primair en voortgezet onderwijs:

Uitspraaknummer 2017-047

Bezwaar tegen functienaam Telefonist/Receptionist.

Appellante stelt zich op het standpunt dat de in de functiebeschrijving beschreven werkzaamheden moeten worden aangepast en opnieuw gewaardeerd moeten worden.

De Commissie acht de bezwaren van appellante tegen de functienaam "Telefonist/Receptionist" en de functiebeschrijving gegrond en draagt verweerder dan ook op de functienaam en de functiebeschrijving te herzien met in acht neming van de bovenstaande aanwijzingen.

ADVIES

De bezwaarschriften van 1 maart en 23 maart 2017 van mevrouw *, wonende te *, hierna te noemen appellante, bijgestaan door haar raadvrouw mevrouw mr. F. Provoost van CNV Connectief en in aanwezigheid van haar partner de heer *.

tegen

De besluiten van 6 juli 2016 en 18 januari 2017 van de directeur- bestuurder van de Stichting *, mr. *, vertegenwoordigd door de senior-beleidsmedewerker P&O de heer *, hierna te noemen verweerder.

1. Verloop van het geding:

Bij brieven van 6 juli 2016 en 18 januari 2017, bericht verweerder appellante, die aanvankelijk was aangesteld als Medewerker Leerlingopvang in schaal 3, dat zij per 1 augustus 2016 zal worden geplaatst in de functie Telefoniste/Receptioniste, schaal 3. De functiebeschrijving en de –waardering zijn als bijlage bij de brief van 18 januari gevoegd.

Tegen bovenstaand besluit heeft appellante, ondersteund door CNV Connectief, bezwaar gemaakt op 1 en 23 maart 2017.

Op 10 mei 2017 stuurt verweerder een verweerschrift, kenmerk 2017/047-004, naar de Commissie.

Het bezwaar is ter zitting behandeld op 27 juni 2017. Daarbij waren appellante en verweerder aanwezig.

De voorzitter opent de zitting en geeft aan dat de partner van appellante welkom is, maar niets mag inbrengen en geeft het woord aan appellante.

2. Het standpunt van appellante:

Appellante is het niet eens met:

- A. de functienaam “Telefonist/Receptionist”;
- B. De in de functiebeschrijving beschreven werkzaamheden, die volgens haar moet worden aangepast en opnieuw moet worden gewaardeerd.

Tenslotte verzoekt appellante om verweerder te veroordelen in de proceskosten

Ad A: Zowel in haar bezwaarschrift als ter zitting stelt Appellante dat ongeveer 40% van haar werkzaamheden (6,5 uur per week) bestaat uit werkzaamheden als Telefonist/Receptionist en 60% uit administratieve werkzaamheden (9.5 uur per week). Als het rustig is op de telefooncentrale besteedt appellante nog meer tijd aan administratief werk. Omdat in de functie – kwantitatief gezien - de nadruk ligt op de administratieve werkzaamheden vindt appellante dat haar functienaam “Administratief Medewerker” zou moeten zijn.

Ad B: Appellante stelt aanvankelijk als “Medewerker Leerlingopvang” te zijn aangesteld. Doordat verweerder een nieuwe telefooncentrale heeft ingericht, wordt van haar verwacht dat zij – afwijkend van voorheen – 6,5 uur per week op die centrale werkt. Daartoe is appellante de nieuwe functiebeschrijving “Telefonist/Receptionist” aangeboden. Appellante bestrijdt die functiebeschrijving. Zij vindt dat daarin ten onrechte de nadruk is gelegd op haar taken als telefonist/receptionist. Appellante kan het niet rijmen dat in haar functiebeschrijving de taken op de telefooncentrale uitgebreid zijn beschreven, terwijl zij er maar 6,5 uur per week werkt en 9.5 uur per week administratief werk verricht dat heel summier is beschreven. Zij vindt dan ook dat in de functiebeschrijving nauwelijks aandacht is besteed aan de hoofdmoot van haar functie, die uit administratief werk bestaat. Dat administratieve werk heeft zij ten dele meegenomen uit haar oude functie. Omdat appellante haar taken onevenwichtig beschreven vindt heeft zij verweerder een overzicht van haar werkzaamheden (zie bijlage 1) gestuurd. Daarop heeft verweerder de functiebeschrijving (zie bijlage 2) aangepast, maar appellante zegt die wijzigingen onvoldoende te vinden. Zij verzoekt dan ook om de functiebeschrijving zo aan te passen dat recht wordt gedaan aan het administratieve gedeelte van haar functie. Tevens verzoekt zij de aangepaste functiebeschrijving te waarderen.

Op vragen vanuit de Commissie antwoordt appellante dat zij geen interview heeft gehad t.b.v. het tot stand komen van de functiebeschrijving. Die functiebeschrijving is haar voorgelegd met de mededeling dat die voor haar was.

Om de kwantiteit van het administratieve werk enigszins te kunnen schatten wordt daarop door de Commissie nader ingegaan. Daarbij geeft appellante een uitgebreid exposé over hoe het werk wordt gedaan m.b.t. het “Coördineren” van de “te - laat - registratie”. Waarbij, bij 6 en 9x te laat, brieven worden verstuurd naar de ouders resp. de leerplichtambtenaar. Ook het produceren van het weeknieuws wordt uitgebreid aan de orde gesteld. Daarbij vertelt appellante dat de artikelen rechtstreeks naar haar worden gestuurd en dat ze deze plaatst in het weeknieuws. Daarbij is zij bevoegd om in sommige situaties (doublures) artikelen niet te plaatsen. Ook vertelt appellante hoe de werkzaamheden m.b.t. het boekenfonds worden uitgevoerd.

Desgevraagd geeft appellante te kennen dat de naam “Administratief Medewerker” passender zou zijn.

3. Het standpunt van verweerder:

Verweerder is het niet eens met:

- A. De stelling van appellante dat de functienaam “Telefonist/Receptionist” moet worden gewijzigd;
- B. De kritiek van appellante op de door verweerder gehanteerde Functiebeschrijving (bijlage 2).

Ad A: Verweerder stelt dat hij van het begin af aan appellante heeft beschouwd als een volwaardige Telefoniste/Receptioniste die net als de beide andere collega's deel uitmaakt van de bezetting van de centrale. Dat blijkt ook uit de strekking van de brief van 6 juli 2016 waarin zij wordt benoemd tot telefoniste/receptioniste. Daarom is verweerder van mening dat de functiebenaming Telefonist / Receptionist niet behoeft te worden aangepast.

Verder zegt verweerder dat het hem eigenlijk niet zo veel uitmaakt hoe de taken zich kwantitatief tot elkaar verhouden. Immers volgend jaar kan de kwantitatieve verhouding tussen enerzijds de telefonisten / receptionisten taken en anderzijds het administratieve werk weer anders zijn. Dat in de afgelopen periode door appellante mogelijk meer administratief werk is verricht kan zijn, maar in de toekomst kan dat weer andersom zijn.

Ad B: Verweerder vindt – in tegenstelling tot appellante - dat de werkzaamheden voor wat betreft de bediening van de telefooncentrale en de receptie niet uitgebreid zijn beschreven in de door hem gehanteerde functiebeschrijving Telefonist/Receptionist (bijlage 2). Het betreft slechts een beschrijving van relevante elementen waaruit de werkzaamheden van een Telefonist/Receptionist bestaan. Daarom ziet verweerder geen reden om de onder 1 en 2 van de onderhavige functiebeschrijving opgesomde werkzaamheden te wijzigen. Ook stelt verweerder dat de onder 3 beschreven administratieve werkzaamheden juist zijn weergegeven. Daar waar het gaat over werkzaamheden t.b.v. het boekenfonds kan worden gesteld dat het alleen om uitvoerende werkzaamheden gaat die appellante tot in detail worden opgedragen. Daarbij brengt verweerder naar voren dat hij in zijn algemeenheid functiebeschrijvingen op hoofdlijnen maakt. Daarom heeft hij geen nadere omschrijving aan deze uitvoerende werkzaamheden gegeven.

Bij het verrichten van administratief ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de leerplicht gaat het om werkzaamheden op basis van vastgestelde procedures en uitgevoerd met een leerlingadministratiesysteem. Daarbij is geen sprake van “coördinatie” van de “te - laat - registratie”, maar om uitvoering van geprotocolleerde registratie.

De werkzaamheden t.b.v. het “weeknieuws” die appellante uitvoert hebben uitsluitend betrekking op de vormgeving van het weeknieuws dat in vaste lay-out (huisstijl) wordt gepubliceerd. Appellante verricht daarbij geen inhoudelijke redactionele werkzaamheden en maakt geen deel uit van de redactie. Vandaar dat kan worden volstaan met de onder punt 3, laatste onderwerp, op hoofdlijnen omschreven werkzaamheden van de onderhavige functiebeschrijving (bijlage 2). Later geeft verweerder echter aan dat appellante eigenlijk wel de redactie doet omdat de echte redactie zich niet bemoeit met de inhoud en dat zij daarom eigenlijk een soort eindredactie doet.

Op een vraag vanuit de Commissie of de verdeling van 6,5 uur telefonisten / receptionisten taken en 9,5 uur administratief werk klopt, zegt verweerder dat hij zijn standpunt nu wat moet nuanceren omdat nu het accent in de functie ligt op administratieve taken.

Naar aanleiding van vragen van de Commissie zegt verweerder het onderzoek m.b.t. de waardering op kenmerk 14 nog niet te hebben afgerond.

4. Ontvankelijkheid van het bezwaar:

Op grond van de CAO VO 2016/2017 kan de Commissie binnen een bezwarentermijn van 6 weken worden verzocht te beoordelen of (1) de waardering van de functie correct is en (2) of de functiebeschrijving van appellante overeenkomt met de opgedragen taken.

Het bezwaarschrift is tijdig ingediend. Nu overigens niet is gebleken van redenen voor niet – ontvankelijkheid, is appellante ontvankelijk in haar bezwaren tegen de functiebenaming en de functiebeschrijving.

Appellante is niet ontvankelijk in haar verzoek “om de wederpartij te veroordelen in de proceskosten” omdat de Commissie reglementair daarover geen uitspraken mag doen. Daarom doet de Commissie daarover geen uitspraak.

5. Oordeel van de Commissie:

De Commissie heeft op basis van de stukken en wat ter zitting is gezegd, voldoende inzicht verkregen in de feitelijk opgedragen werkzaamheden van appellante in relatie tot de door verweerder gehanteerde functiebeschrijving.

De Commissie heeft vastgesteld dat appellante afwijkend van haar collega's eigen werkzaamheden heeft meegenomen uit haar vorige functie. Ook is het de Commissie niet ontgaan dat verweerder ter zitting heeft gezegd de diverse taken niet te kunnen kwantificeren, maar toch zijn standpunt over de kwantitatieve verhouding tussen de verschillende taken meende te moeten nuanceren.

De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de administratieve werkzaamheden van appellante de meerderheid vormen van haar functie en dat de door verweerder gehanteerde functiebeschrijving een kwantitatief onevenwichtig beeld geeft van de feitelijke taken. De Commissie is van mening dat in het totale beeld van de functiebeschrijving de administratieve taken beeldbepalend moeten zijn.

Naar het oordeel van de Commissie moet de functiebenaming in overeenstemming moet worden gebracht met de werkzaamheden van appellante.

Omdat de functiebeschrijving moet worden herzien en omdat volgens verweerder nog onduidelijkheden bestaan bij kenmerk 14, komt de Commissie niet toe aan een beoordeling van de waardering van de functie.

Tenslotte merkt de commissie op dat zij reglementair niet bevoegd is om uitspraken te doen over vergoeding van juridische bijstand.

6. De Beslissing:

De Commissie acht de bezwaren van appellante tegen de functienaam “Telefonist/Receptionist” en de functiebeschrijving gegrond en draagt verweerder dan ook op de functienaam en de functiebeschrijving te herzien met in acht neming van de bovenstaande aanwijzingen.

Dit is op grond van de CAO VO 2016/2017 een bindende uitspraak voor werkgever en werknemer. Aldus gedaan te Utrecht, op 27 juni 2017 door de heer drs. H. Koelewijn, de heer J. A. Groeneveld, de heer G.J.M. Voets en de heer J.O. Kruidenier als griffier.

Coördineren van de te laat registratie door:

- * het zelfstandig opstellen, aanschrijven en ondertekenen van brieven aan ouders;
- * het signaleren wanneer met ouders contact opgenomen dient te worden;
- * het signaleren wanneer de leerplichtambtenaar ingeschakeld dient te worden;
- * het rapporteren aan mentoren en teamleiders.

Verricht werkzaamheden ten aanzien van het boekenfonds door:

- * het inventariseren en bijhouden van de voorraadadministratie;
- * het plaatsen van bestellingen bij de leverancier;
- * het fungeren als het aanspreekpunt, zowel telefonisch als ook de schriftelijke correspondentie;

Verricht werkzaamheden ten aanzien van het weeknieuws door:

- * het vervaardigen en redigeren van het weeknieuws;
- * de redactie voeren over het weeknieuws;
- * het distribueren van het weeknieuws.

Verricht overige werkzaamheden door:

- * het (op verzoek) bijstaan bij de telefooncentrale;
- * het (op verzoek) uitvoeren van overige administratieve werkzaamheden.

Telefonist/receptionist

FUWA-VO Sessie**1. Functie-informatie**

Codering	20023446
Functienaam	Telefonist/receptionist
Salarisschaal	3
Indelingsniveau	Ila
FUWASYS-advies	3 - Ila
Werkterrein	Bedrijfsvoering -> Facilitaire Zaken
Activiteiten	Bedienen van c.q. werken met apparaten, systemen, gereedschap, instrumenten
Kenmerkscores	22122 11122 22 21
Somscore	23
FUWASYS-versie	2002.1.41

2. Context

De werkzaamheden vinden plaats binnen een brede scholengemeenschap.

De telefonist/receptionist is onder verantwoordelijkheid van de locatiedirecteur van het Vakcollege* belast met het bedienen van de telefooncentrale van de Stichting * (Vakcollege *, * en *praktijkonderwijs), het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers voor het Vakcollege * en het verrichten van lichte administratieve werkzaamheden.

De telefooncentrale wordt door een aantal telefonistes/receptionistes bemenst.

3. Werkzaamheden

1. Bedient de telefooncentrale door:

- * het aannemen van binnenkomende telefoongesprekken;
- * het doorverbinden van binnenkomende telefoongesprekken naar de medewerker voor wie het gesprek bestemd is;
- * het tot stand brengen van uitgaande telefoongesprekken;
- * het bijhouden van een interne telefoonlijst en van de aan- en afwezigheid van medewerkers;
- * het maken van eenvoudige gespreksnotities voor niet-aanwezige medewerkers;
- * het verstrekken van eenvoudige inlichtingen van algemene aard, zoals onder meer over de aan- en afwezigheid van medewerkers;
- * het noteren en doorgeven van klachten en storingen.

2. Ontvangt, verwijst en informeert bezoekers en leerlingen door:

- * het te woord staan van bezoekers, hen aandienen en doorverwijzen c.q. begeleiden naar de gewenste persoon of vergadering;
- * het verstrekken van inlichtingen van algemene aard;

* het in ontvangst nemen van poststukken en goederen en indien nodig tekenen voor ontvangst.

3. Verricht lichte administratieve werkzaamheden door bijv.:

- * het aanbrengen van mutaties in de interne telefoongids;
- * het typen van (standaard)brieven;
- * het verrichten van werkzaamheden t.b.v het boekenfonds van het Vakcollege *;
- * het verrichten van administratief ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de leerplicht;
- * alle overige licht administratieve werkzaamheden die door de verschillende stafafdelingen / medewerkers van het Vakcollege * worden aangeboden, waaronder het verrichten van werkzaamheden voor het weeknieuws.

4. Kader, bevoegdheden & verantwoordelijkheden

- de telefonist/receptionist is verantwoording schuldig aan een daartoe aangewezen leidinggevende voor wat betreft de klantgerichtheid, accuratesse en snelheid waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de telefonist/receptionist werkt binnen duidelijk vastgestelde en vastgelegde voorschriften en regels die van belang zijn voor een efficiënt en accuraat telefoon- en receptieverkeer en klantgerichte omgang met bezoekers;
- instructies en voorschriften zijn van belang bij de uitvoering van de administratieve werkzaamheden;
- de telefonist/receptionist neemt beslissingen bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken, het geven van inlichtingen en het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers.

5. Kennis en vaardigheden

- kennis van de werking van de telefooncentrale en van de geldende procedures en regels;
- kennis van de interne opbouw van de brede scholengemeenschap;
- kennis van algemene informatie met betrekking tot de brede scholengemeenschap en de medewerkers;
- typevaardigheid;
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale;
- vaardigheid in het klantgericht te woord staan van bellers en bezoekers en het kunnen inschatten naar welke persoon of instantie al dan niet op een later tijdstip doorverbonden/verwezen dient te worden.

6. Contacten

- met medewerkers om gesprekken door te verbinden, om telefoonnummers door te geven en om bezoekers door te kunnen verwijzen;
- met bellers om hen door te verbinden met afdelingen of medewerkers en om hen door te verwijzen;
- met bellers om hen inlichtingen te geven van algemene aard;
- met bezoekers om hen te ontvangen en door te verwijzen of inlichtingen te geven van algemene aard;
- met leveranciers van goederen/poststukken om de goederen/poststukken in ontvangst te nemen;
- met leerlingen om informatie te verstrekken.