

Definitie functiefamilies	
Uitvoering	Uitvoerende werkzaamheden in het primair proces op locatie
Ondersteuning	Alle uitvoerende werkzaamheden die het primair proces ondersteunen
Leidinggeven	Sturing geven aan medewerkers

Legenda functietitels:

Tankstations
Wasbedrijven
Zowel tank als wasbedrijven

Functiematrix (FM)

Functiegroep	Algemene niveau-indicatoren	Uitvoering	Ondersteuning	Leidinggeven
Functiegroep 1	Werkzaamheden van eenvoudige aard worden uitgevoerd volgens nauwkeurige instructies en onder directe leiding. De werknemer dient de nodige kennis te vergaren over de producten en diensten die door het tankstation en/of het wasbedrijf worden verkocht of geleverd. De taken zijn routinematig en fysiek van aard, waarbij de gevolgen van eventuele fouten zeer minimaal en direct zichtbaar zijn. Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens strikte instructies, en bij problemen zijn er meestal slechts één of enkele eenduidige voorgeschreven oplossingen. De contacten zijn voornamelijk intern met collega's en beperkt extern met klanten, met een informierend karakter.	• Servicemedewerker A • Carwashmedewerker A • Medewerker interieurreiniging A		
Functiegroep 2	Werkzaamheden van uitvoerende en concrete aard waarvoor enige mate van vak-, praktijk- en bedrijfskennis binnen de tankstation- en/of wasbedrijfbranche nodig is, worden uitgevoerd onder leiding maar met een zekere mate van zelfstandigheid. De taken zijn uitvoerend en concreet, waarbij de gevolgen van eventuele fouten minimaal en direct zichtbaar zijn. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd volgens duidelijke richtlijnen en aanwijzingen. Bij het oplossen van problemen, zoals klantvragen of kleine technische storingen moet een keuze worden gemaakt uit bekende en voorgeschreven oplossingen. De contacten zijn zowel intern met collega's als extern met klanten of leveranciers, met een informierend en beperkt regelend karakter.	• Servicemedewerker B • Carwashmedewerker B • Medewerker interieurreiniging B	• Administratief medewerker A • Facilair/technisch medewerker A	
Functiegroep 3	Werkzaamheden waarvoor vak-, praktijk- en bedrijfskennis vereist is binnen de tankstation- en/of wasbedrijfbranche, dan wel het ondersteunen bij de aansturing van enkele medewerkers uit functiegroepen 1 en 2. De taken zijn uitvoerend en ondersteunend, vaak minder concreet van aard, en worden uitgevoerd volgens richtlijnen en aanwijzingen. Bij het oplossen van problemen, zoals klachten van klanten of apparatuurstoringen moet de medewerker naar eigen inzicht kiezen uit meerdere, vaak bekende oplossingen en werkwijzen. De gevolgen van fouten zijn klein en direct of op zeer korte termijn zichtbaar. De contacten zijn zowel intern met collega's als extern met klanten of leveranciers, met een informierend, regelend en beperkt afstemmend karakter.	• Servicemedewerker C • Carwashmedewerker C • Medewerker interieurreiniging C	• Administratief medewerker B • Facilitair/technisch medewerker B	• Leidinggevende A
Functiegroep 4	Werkzaamheden die ruime kennis en ervaring op het gebied van vaktechniek, praktijk en bedrijfsvoering binnen de tanksation- en/of wasbedrijfbranche vereisen, inclusief het operationeel aansturen van medewerkers uit verschillende functiegroepen. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens vastgestelde procedures. Probleemoplossing bij bijvoorbeeld leveringsproblemen of technische storingen, vereist een zekere mate van interpretatie en keuze uit meerdere, vaak bekende oplossingen. Fouten hebben een beperkte impact, zijn op korte termijn zichtbaar en beïnvloeden het werk van andere medewerkers in beperkte mate. De contacten zijn zowel intern met collega's en management als extern met klanten en samenwerkingspartners, met een informierend, regelend en afstemmend karakter.			• Leidinggevende B
Functiegroep 5	De werkzaamheden zijn organiserend en uitvoerend binnen één vakgebied binnen de tankstation- en/of wasbedrijfbranche, waarbij er ruimte is voor eigen inbreng en interpretatie volgens niet altijd gestandaardiseerde procedures, inclusief het hiërarchisch aansturen van medewerkers uit verschillende functiegroepen, waarbij het nodig is om zelf oordelen te vellen en oplossingen te formuleren. Eventuele niet wenselijke resultaten kunnen voor het tank- en/of wasbedrijf op locatie gevolgen hebben, zijn niet altijd zichtbaar op de korte termijn, en hebben invloed op het werk van andere medewerkers. Contacten zijn zowel intern met collega's en management als extern met klanten en samenwerkingspartners waarbij af en toe interactie met gesprekspartners met verschillende doelen voorkomt.			• Leidinggevende C