



SAMENVATTING

106025 - Bezwaar tegen waardering als Support Engineer ICT, schaal 5, hoofdgroep IIc; BVE.

Bezwaarde biedt bij storingen hulp door eerst te proberen het probleem zelf op te lossen, hetzij door telefonisch advies hetzij door fysieke hulp op de werkplek. Pas als dit niet tot een oplossing leidt of als op voorhand al duidelijk is dat bezwaarde het probleem niet zelf op kan lossen, verwijst zij naar een extern bureau. Omdat dit meer is dan eerstelijns-hulp, is bij de kenmerken 4 en 6 een score 3 passend, waardoor de totale somscore uitkomt op 32 punten. Daardoor dient de functie te worden gewaardeerd met schaal 6, hoofdgroep IIIb. Ook de functiebeschrijving dient te worden aangepast. Bezwaar gegrond.

UITSPRAAK

in het geding tussen:

mevrouw A, wonende te B, bezwaarde, hierna te noemen A
gemachtigde: de heer C

en

het College van Bestuur van het D, gevestigd te E, verweerder, hierna te noemen de werkgever
gemachtigde: mevrouw mr. F

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij bezwaarschrift met bijlagen van 28 oktober 2013, ingekomen op 29 oktober 2013 en aangevuld op 5 november 2013 en 16 januari 2014, heeft A bezwaar ingediend tegen het besluit van de werkgever d.d. 20 september 2013 om de functie van A te waarderen als de functie van Support Engineer ICT met schaal 5, hoofdgroep IIc.

De werkgever heeft een verweerschrift met bijlagen ingediend, ingekomen op 17 december 2013.

De mondelinge behandeling van het bezwaar vond plaats op 24 januari 2014.

A verscheen in persoon, bijgestaan door de gemachtigde.

De werkgever werd vertegenwoordigd door mevrouw G, P&O adviseur en de heer H, Hoofd ICT, bijgestaan door de gemachtigde.

2. DE FEITEN

A is sinds 22 november 2010 als Support Engineer ICT werkzaam bij het D in een dienstverband voor onbepaalde tijd met een volledige betrekkingsomvang. A wordt volgens schaal 7 bezoldigd.

Op de arbeidsverhouding is van toepassing de cao bve.

Omdat sprake was van een nieuw ingevoerde functie is in 2013 besloten de functie te beschrijven en te waarderen. Op 6 juni 2013 heeft de werkgever de concept-functiebeschrijving aan A gezonden. Op 11 juni 2013 heeft A per e-mail gereageerd.

Vervolgens heeft A overleg gevoerd met haar leidinggevende, de heer H, voornoemd.



De werkgever heeft vervolgens de functiebeschrijving aangepast en deze begin september 2013 vastgesteld. Hierna heeft hij de functie laten waarderen door een externe deskundige, mevrouw E. Roetgerink. Mevrouw Roetgerink heeft op 16 september 2013 de werkgever geadviseerd de functie te waarderen in schaal 5. Het scorepatroon van de functie is als volgt:
32222 23222 22 22.

Op 20 september 2013 heeft de werkgever A meegedeeld dat haar functie formeel zal worden ingedeeld in schaal 5, doch dat de bezoldiging volgens schaal 7 zal worden gehandhaafd. Hiertegen heeft A vervolgens bezwaar bij de Commissie ingediend.

3. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

A voert aan dat de procedure rond de beschrijving onzorgvuldig is geweest. A heeft nooit een schriftelijk besluit ontvangen, zij is niet akkoord gegaan met de concept-functiebeschrijving en haar is binnen de instelling geen mogelijkheid geboden in bezwaar te gaan tegen de functiebeschrijving en functiewaardering. Daarenboven is de functiebeschrijving niet juist. Bepaalde werkzaamheden die A in haar functie verricht zijn niet in de beschrijving van de functie opgenomen. Het betreft met name het oplossen van storingen waarbij A tweede- en derdelijns hulp biedt, de inkoop van ICT-apparatuur, het beheer van programma's, het opstellen van beleid, richtlijnen en procedures en applicatiebeheer. Voorts is de waardering van de functie niet juist. Met name de kenmerken 4, 6, 10, 12 en 13 dienen aangepast te worden en verdienen in plaats van een score 2 een score 3. Voor kenmerk 4 geldt dat A te maken heeft met problemen die zij nog niet eerder is tegengekomen. Zij kan daarbij terugvallen op kennis maar er is inventiviteit nodig om die kennis te gebruiken. Voor kenmerk 6 geldt dat A voor de uitvoering van haar werk kan kiezen uit bekende of minder bekende mogelijkheden. Kenmerk 10 scoort een drie omdat het eindproduct dat A levert wordt beoordeeld op overeenstemming met normen, criteria of specificaties. Bij kenmerk 12 is de vaardigheid van A te schetsen als een vaardigheid die nodig is voor het tot stand brengen van een resultaat. Voor kenmerk 13 geldt dat A te maken heeft met uiteenlopende belangen. Er is sprake van overtuigen van gemeenschappelijke belangen, aldus A.

De werkgever voert aan dat de procedure zorgvuldig is geweest, A is bij alle genomen stappen betrokken geweest. In haar e-mail van 11 juni 2013 heeft A ook aangegeven dat zij vindt dat de beschrijving er goed uit ziet. De door haar gegeven feedback heeft geleid tot aanpassingen en aanvullingen.

Sommige door A genoemde taken staan wel degelijk in de functiebeschrijving en andere zijn niet aan haar opgedragen. Voor de specifieke door A genoemde onderdelen geldt het volgende.

Het oplossen van storingen waarbij A tweede- en derdelijns hulp biedt behoort niet tot de opgedragen taken. Voor tweedelijns ondersteuning wordt gebruik gemaakt van een extern ICT-bureau, Fundeon. Wel is A belast met het oplossen van eerstelijnsstoringen, en dit is opgenomen in de functiebeschrijving. De inkoop van ICT-apparatuur noch het doen van voorstellen hiervoor behoort tot de taak van A. Zij is alleen belast met het doen van voorstellen voor aanschaf van telefonie en abonnementen. Het beheer van programma's rust bij de applicatiebeheerder. Alleen het programma Topdesk behoort tot het takenpakket van A.

Het opstellen van beleid, richtlijnen en procedures op het terrein van ICT en het toezien op het juiste gebruik van ICT-apparatuur en applicaties behoort tot het takenpakket van het hoofd facilitaire dienst. De kenmerken 4, 6, 10, 12 en 13 zijn juist gewaardeerd.

Voor kenmerk 4 en 6 geldt dat er bij A bij het vervullen van de functie sprake is van verzamelen van informatie, voorstellen voor structurele oplossingen voor veelvoorkomende problemen en het verlenen van eerstelijnssteun en het oplossen van eenvoudige storingen.



De functie houdt niet in dat gehandeld moet worden op grond van een eigen interpretatie van de probleemstelling noch dat een eigen afweging van vaktechnische alternatieven moet worden gemaakt. Voorts is sprake van enige, lichte, interpretatie. De score 2 op de kenmerken 4 en 6 is daarmee juist. Voor kenmerk 10 geldt dat de werkgever beziet of A correct de hard- en software beheert of zij de problemen tijdig verhelpt en of de procedures correct worden gevolgd. A wordt niet op de kwaliteit van haar werkzaamheden gecontroleerd.

Op kenmerk 12 is score 3 van toepassing als vaardigheid in het maken van IT-plannen wordt gevraagd. Dat is bij A niet het geval. Wel dient A gebruikers te ondersteunen. Communicatieve vaardigheden die daarbij nodig zijn, leiden tot score 2.

Bij kenmerk 13 is een score 3 aan de orde als de functionaris moet omgaan met verschillende belangen. De werkzaamheden van A worden bepaald door interne werkafspraken, dit levert een score 2 op, aldus de werkgever.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De bevoegdheid en de ontvankelijkheid

Aangezien de instelling is aangesloten bij deze Commissie en het bezwaar is gericht tegen een besluit als bedoeld in artikel D-15 lid 2 cao bve, en binnen de daartoe geldende termijn is ingediend, is de Commissie bevoegd van het bezwaar kennis te nemen en is het bezwaar ontvankelijk.

De beoordeling van het bezwaar

De Commissie overweegt over de aan A opgedragen werkzaamheden dat haar uit de stukken en het ter zitting verhandelde is gebleken dat A niet louter belast is met het oplossen van storingen door het bieden van eerstelijns hulp. Eerstelijns hulp beperkt zich tot registratie, het beoordelen en verder routeren van de melding. A doet echter meer en biedt bij storingen, zoals ook door de heer H ter zitting is aangegeven, hulp door eerst te proberen het probleem zelf op te lossen, hetzij door telefonisch advies hetzij door fysieke hulp op de werkplek. Pas als dit niet tot een oplossing leidt of als op voorhand al duidelijk is dat A het probleem niet zelf op kan lossen, verwijst zij naar een extern bureau, Fundeon. Aldus dient de functiebeschrijving naar het oordeel van de Commissie op dit onderdeel aangepast te worden. De inkoop van ICT-apparatuur door A wordt door haar niet zelfstandig uitgevoerd, maar gebeurt in overleg met de leidinggevende zodat de functiebeschrijving op dit punt niet onjuist is. Voorts is de Commissie gebleken dat A beoordeelt of nieuw te installeren programmatuur voldoet aan de systeemeisen en dat zij test of nieuwe programmatuur werkt. Hiermee kan naar het oordeel van de Commissie niet gesproken worden van beheer van programma's, zoals A heeft gesteld. Daarvoor is meer nodig. Voorts is de Commissie niet gebleken dat A belast is met het opstellen van beleid, richtlijnen en procedures en applicatiebeheer heeft wel op incidentele basis de applicatiebeheerder vervangen, maar er is geen sprake van een taakopdracht binnen haar reguliere werkzaamheden.

Voor wat betreft de waardering van de functie overweegt de Commissie dat de werkgever in de functiebeschrijving onder punt 3 "Kennis en vaardigheden" heeft opgenomen dat het benodigde niveau voor de functie MBO niveau is. Tegelijkertijd heeft de werkgever de functie ingedeeld in hoofdgroep II, namelijk IIc. Dit is naar het oordeel van de Commissie niet juist. Indien MBO niveau vereist is voor de functie dient deze minimaal ingedeeld te worden in hoofdgroep III. Hoofdgroep III kent geen schaal 5, maar start met schaal 6.

Voor wat betreft de scores van de kenmerken overweegt de Commissie dat voor kenmerk 4 "Aanpak van de werkzaamheden" geldt dat A door haar werkzaamheden bij tweede- en derdelijns hulp te maken krijgt met niet eerder voorgekomen situaties waarbij uit bekende oplossingen dient te worden



gekozen. Score 3 is hier juist. Voor kenmerk 6 “Keuzevrijheid” geldt dat A op basis van interpretatie van gegevens de consequenties van de te kiezen oplossingen tegen elkaar dient af te wegen. Er is als gevolg van de uitgebreidere hulpvraag geen sprake van louter keuze uit bekende mogelijkheden zodat op kenmerk 6 een score van 3 dient te worden toegekend.

Op kenmerk 10 “Wijze van controle” is de score van 2 juist omdat het eindproduct dat A levert volgens de functiebeschrijving wordt beoordeeld op tijdigheid en zorgvuldigheid. Dat dit anders is, is de Commissie niet gebleken. Bij kenmerk 12 “Vaardigheid” is de vaardigheid van A naar het oordeel van de Commissie niet te schetsen als een vaardigheid die nodig is voor het tot stand brengen van een resultaat. A geeft weliswaar oplossingsgerichte raad bij zich voordoende problemen, maar hierbij kan niet worden gesproken van het geven van advies in de zin van het tot stand brengen van een product/advies. Score 2 op dit kenmerk is dan ook juist. Voor kenmerk 13 “Aard van de contacten” geldt dat A in haar werkzaamheden informatie uitwisselt, waarbij voorts veelal sprake is van dienstverlening en van klantvriendelijkheid. Van tegengestelde belangen is niet gebleken. Dat zou bijvoorbeeld pas aan de orde zijn als A, zoals zij wel heeft gesteld, belast zou zijn met de aanschaf van hardware voor de instelling, hetgeen echter niet het geval is.

Het geheel overziend komt de Commissie tot het oordeel dat de beschrijving van de functie aangepast dient te worden voor wat betreft de eerste- en tweede- en derdelijns hulp die A in haar functie verleent. Deze aanpassing, alsmede de aanpassing die het gevolg is van de vereiste indeling in hoofdgroep III leidt ertoe dat de scores op de kenmerken 4 en 6 om dienen te gaan van een 2 naar een 3.

Als gevolg hiervan komt de somscore van de functie van A op een totaal van 32 punten, hetgeen ertoe dient te leiden dat de functie wordt gewaardeerd met schaal 6, alsdan in hoofdgroep IIIb.

5. OORDEEL

De Commissie verklaart dat de beschrijving van de functie van A aangepast dient te worden op het onderdeel van oplossen van storingen en verklaart voorts de waardering van de functie van A onjuist op de kenmerken 4 en 6, waar een score 3 van toepassing is.

De functie dient gewaardeerd te worden in schaal 6, waarbij een indeling van de functie in hoofdgroep IIIb passend is.

Aldus gedaan te Utrecht op 23 februari 2014 door A.G.W. van den Boorn, voorzitter,
F.J. Jansen en mr. N. Talsma, leden, in aanwezigheid van mr. J.A. Breunesse, secretaris.

A.G.W. van den Boorn
voorzitter

mr. J.A. Breunesse
secretaris