

Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening A

Status beschrijving Concept

1) OMGEVING

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Adviseur Dienstverlening	Het adviseren over het beleid ten aanzien van het vakgebied. Levert een bijdrage aan de secundaire dienstverlening en aan de vakontwikkeling van de medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening A	Het leveren van een bijdrage aan de primaire en secundaire dienstverlening van de organisatie. Levert een beleidsondersteunende bijdrage en levert een inhoudelijke bijdrage aan de vakontwikkeling van medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening B	Het leveren van een bijdrage aan de primaire en secundaire dienstverlening van de organisatie. Begeleidt klanten (individueel) en levert een inhoudelijke bijdrage aan de vakontwikkeling van medewerkers binnen de afdeling.
Medewerker Dienstverlening C	Het leveren van een uitvoerende bijdrage aan de primaire dienstverlening van de organisatie en het begeleiden van (individuele) klanten.
Medewerker Dienstverlening D	Het leveren van een gestandaardiseerde bijdrage aan de primaire dienstverlening van de organisatie.
Medewerker Dienstverlening E	Het verrichten van receptie-, telefonie- en overige werkzaamheden.

2) WERKZAAMHEDEN

1. Primaire dienstverlening

- Verleent dienstverlening in meerdere (complexe) inhoudelijke aandachtsgebieden.
- Handelt na interpretatie van de vraag zelfstandig (complexe) producten af en/ of leidt de vragen door naar andere collega's ter afhandeling en/ of verwijst door.
- Voert controle- en correctiewerkzaamheden uit.
- Verleent zo nodig frontofficedienstverlening aan de balie, via de telefoon, het internet en/ of de post.
- Signaleert onbedoelde effecten en tekorten in instructies, regelingen en voorzieningen.
- Neemt klachten en meldingen in ontvangst en handelt deze af.
- Verricht administratief werk in de backoffice voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen.
- Adviseert vanuit de praktijk over het verbeteren van administratieve processen en doet voorstellen hiertoe.
- Doet beleidsondersteunende voorstellen vanuit de praktijk door het verzamelen en naar een hoger niveau tillen van uitvoeringsinformatie.

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van (inhoudelijk meer complexe) primaire dienstverlening verricht, zodanig dat dienstverleningsprocessen efficiënt en effectief verlopen en over verbetermogelijkheden is geadviseerd en verbetervoorstellen en beleidsondersteunende voorstellen zijn gedaan.

2. Secundaire dienstverlening

- Verleent ondersteuning op een specifiek deskundigheidsgebied.
- Verricht onderzoek, voert procedures uit en levert gegevens aan.
- Biedt inhoudelijke ondersteuning en bewaakt actief de voortgang/ kwaliteit bij dienstverlenende activiteiten van de afdeling.
- Fungeert als inhoudelijk klankbord voor frontoffice-medewerkers voor de beoordeling van (specialistische) dienstverlening(saanvragen).
- Levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedures.
- Signaleert, interpreteert en vertaalt ontwikkelingen naar het dienstverleningsgebied.
- Adviseert vanuit de praktijk over verbeterpunten ten aanzien van beleid, levert een bijdrage aan het ontwikkelen van operationeel beleid en vertaalt operationeel beleid naar uitvoeringsplannen.
- Levert kerngegevens voor de meerjarenraming, begroting en budgetbewaking.
- Leidt deelprojecten binnen het vakgebied.

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van secundaire dienstverlening verricht, zodanig dat inhoudelijke ondersteuning is geboden vanuit het vakgebied en inhoudelijke kennis actueel is, beleidsadvies is gegeven en deelprojecten zijn geleid.

3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends op het aandachtsgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor verbetering (kwaliteit en dienstverlening).

- Draagt bij aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit (van medewerkers) binnen de afdeling en draagt zorg voor kennisdeling binnen het team.
- Zorgt dat productinformatie en werkprocessen actueel zijn.
- Evalueert de dienstverlening en vertaalt deze in adviezen aan de leidinggevende.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen/ wijzigingen in wet- en regelgeving na goedkeuring van de leidinggevende.
- Is belast met het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden ten aanzien van een toegewezen aandachtsgebied.

Resultaat: Werkprocessen verbeterd, zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verlenen van diensten in inhoudelijke aandachtsgebieden, bij het doen van verbetervoorstellen voor administratieve processen, bij het inhoudelijk afwikkelen van dienstverleningsproducten op het eigen functioneringsniveau, bij het doen van beleidsondersteunende voorstellen en bij het in praktische zin bijdragen aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit van medewerkers.
- Vastgesteld beleid, samenhangende wet- en regelgeving, procedures, werkprocesinstructies en inhoudelijke kwaliteitsnormen en voorschriften vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de dienstverlening en de vakontwikkeling.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen op de aandachtsgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Inzicht in de ontwikkelingen op de aandachtsgebieden.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten en met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.
- Vaardigheid in het interpreteren en het herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het afwegen of een afwijkende afdoeningswijze wenselijk is.
- Vaardigheid in het adviseren en doen van verbetervoorstellen.

5) CONTACTEN

- Met medewerkers dienstverlening om knelpunten in de uitvoeringspraktijk te bespreken.
- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van de dienstverlening om af te stemmen en eventuele knelpunten op te lossen.
- Met in- en externen om afspraken te maken over afwijkende levertijden en afleverspecificaties en/ of eventuele knelpunten op te lossen.
- Met externe bellers of bezoekers over hun vragen om deze af te handelen/ toelichtende informatie te geven en afspraken te maken of om hen door te verbinden met of te verwijzen naar de juiste afdelingen en/ of medewerkers.

6) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

Resultaten	Indicatoren
Werkzaamheden ten behoeve van de primaire dienstverlening verricht	• Frontofficedienstverlening correct geboden. • Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden. • Juiste informatie op de juiste plaats. • Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven. • Klanten tevreden over de verstrekte dienstverlening en klachtenafwikkeling.
Werkzaamheden ten behoeve van de secundaire dienstverlening verricht	• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden. Onderzoek is juist uitgevoerd en gegevens zijn correct verwerkt. • Dienstverlening is beoordeeld en de kwaliteit is bewaakt.

	• Juiste ondersteuning geboden bij bezwaar- en beroepsprocedures. • Deelprojecten zijn gerealiseerd.
Klanten begeleid, geadviseerd, gemotiveerd en geïnformeerd	• Bestaande klanten behouden. • Geformuleerde doelstellingen behaald. • Klachtenpercentage laag en klanttevredenheid hoog. • Collega's tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen. • Kennis is actueel.
Werkprocessen verbeterd	• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd. • Bruikbare verbetervoorstellen gedaan. • Productinformatie en werkprocessen optimaal en actueel.

Organisatie-competenties	Beschrijving
Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i>	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief samen om een bijdrage te leveren aan het behalen van gezamenlijke doelen. • Biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning en advies aan anderen. • Wisselt argumenten, ideeën en informatie uit met anderen en vraagt reacties. • Streeft gezamenlijke doelen na en koppelt hierover tijdig terug. • Is in staat om concessies te doen en de eigen mening bij te stellen op basis van de mening van anderen.
Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i>	Niveau 2: Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze. • Stelt realistische doelstellingen op. • Legt meetbare resultaten vast in een (werk)plan, plant activiteiten in en stelt de werkwijze waar nodig bij. • Is vasthoudend bij het behalen van resultaten en zoekt effectieve oplossingen voor knelpunten. • Zorgt dat beoogde resultaten worden bereikt en spreekt anderen aan op het nakomen van afspraken.
Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i>	Niveau 2: Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen. • Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze. • Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening. • Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.' • Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.
Verantwoordelijkheid <i>Gevolgen accepteren die voortvloeien uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.</i>	Niveau 2: (H)erkent gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen. • Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
Flexibiliteit <i>In staat zijn zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en waar nodig aanpak of gedrag te wijzigen om alsnog te komen tot het nagestreefde doel.</i>	Niveau 2: Staat open voor verandering en is in staat werkzaamheden, aanpak en/of gedrag hierop aan te passen om de gestelde doelen te bereiken. • Kan de aandacht goed en in een snel tempo verplaatsen

	bij wisselende werkzaamheden. • Weet na een wijziging in omstandigheden prioriteiten bij te stellen. • Is in staat om verschillende gedragstijlen te hanteren om doelstellingen te bereiken. • Staat actief open voor veranderingen en verbetervoorstellen; zorgt ervoor geïnformeerd te zijn. • Toont zich wendbaar bij een veranderende omgeving en besluitvorming en handelt hiernaar, zodat doelstellingen worden bereikt.
Functiefamilie competenties	Beschrijving
Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven</i>	Niveau 2: Heeft in het eigen werk en in dat van anderen oog voor detail en de precieze afhandeling van zaken. • Toetst onder druk complexe gegevens, verkregen informatie, ideeën of plannen van zichzelf of anderen op juistheid en volledigheid. • Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg. • Signaleert ontbrekende of foute informatie in dossiers, het eigen werk en dat van anderen. • Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie en dossiers toegankelijk zijn voor anderen.
Communicatieve vaardigheden <i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i>	Niveau 2: Drukt zich helder uit, past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau. • Spreekt in begrijpelijke taal; gebruikt geen jargon of legt vaktaal uit. • Drukt zich goed uit in contacten van verschillend niveau. • Toetst of de boodschap goed is overgekomen en begrepen wordt. • Hanteert een heldere opbouw en structuur en weet hoofd- en bijzaken te onderscheiden. • gebruikt heldere voorbeelden en non-verbale communicatie ter ondersteuning van het verhaal.
Luisteren <i>Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken</i>	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig taken en deelprocessen die belangrijk zijn om doelstellingen te behalen. • Inventariseert zelfstandig welke activiteiten uitgevoerd moeten worden om een doel te bereiken en stemt deze op elkaar af. • Houdt bij het opstellen van een (project)planning rekening met factoren die vertragend kunnen zijn. • Bewaakt de voortgang van activiteiten en informeert betrokkenen hierover. • Onderneemt actie wanneer afwijkingen in de (project) planning worden gesignaleerd en/of doelstellingen verschuiven.

Organisatienaam	Gemeente Aa en Hunze
Projectnaam	Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze
Functienaam	Medewerker Dienstverlening A
Functiecode	
Afdeling	
Status beschrijving	Concept
Status gradering	Concept
Laatst gewijzigd op	02 mei 2013

Rubriek	Functiefamilies:Dienstverlening
Beschrijver	Fenna Speelman
Toepasser 1 	Fenna Speelman
Toepasser 2 	Jos Brands
Totaalscore	42
Functiegroep	9

I WERKZAAMHEDEN

- 1 Aard van de werkzaamheden
 - 2 Doel van de werkzaamheden
 - 3 Effect van de werkzaamheden
 - 4 Aanpak van de werkzaamheden
 - 5 Dynamiek van de werkzaamheden
- Score subtotaal: 15

1	2	3	4	5
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		

II SPEELRUIMTE

- 1 Keuzevrijheid
 - 2 Complexiteit van de beslissingen
 - 3 Effect van de beslissingen
 - 4 Kader
 - 5 Wijze van controle
- Score subtotaal: 15

1	2	3	4	5
		X		
		X		
		X		
		X		
		X		

III KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- 1 Kennis
 - 2 Vaardigheden
- Score subtotaal: 6

1	2	3	4	5
		X		
		X		

IV CONTACTEN

- 1 Aard van de contacten
 - 2 Doel van de contacten
- Score subtotaal: 6

1	2	3	4	5
		X		
		X		