

Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening B

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 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.
- Verricht werkzaamheden met betrekking tot de burgerlijke stand (o.a. opmaken van aktes).
- 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.

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van primaire dienstverlening verricht, zodanig dat dienstverleningsprocessen efficiënt en effectief verlopen en over verbetermogelijkheden is geadviseerd en verbetervoorstellen zijn gedaan.

2. Secundaire dienstverlening

- Biedt inhoudelijke ondersteuning op (een/ meerdere) specifiek(e) vakgebied(en) en bewaakt actief de voortgang/ kwaliteit bij dienstverlenende activiteiten van de organisatie.
- Neemt aanvragen in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Beoordeelt aanvragen op juistheid en rechtmatigheid.
- Voert (intake)gesprekken en (her)beoordelingsgesprekken met klanten.
- Stelt indicaties, maakt een advies, stelt beschikkingen op en verstrekt voorzieningen.
- Voert onderzoek, rechtmatigheid- en doelmatigheidscontroles uit berekent, rapporteert en adviseert over de te verlenen dienstverlening.
- Stelt adviesaanvragen op.
- Vraagt offertes aan bij leveranciers, beoordeelt inhoudelijk de uitgebrachte offertes.
- Levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedures en stelt verweerschriften op.
- Verzorgt voorlichting voor doelgroepen.

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van secundaire dienstverlening verricht, zodanig dat inhoudelijke ondersteuning is geboden, aanvragen tijdig en correct zijn behandeld en afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving juist zijn gevolgd/ nageleefd.

3. Klanten begeleiden

- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor de klant, (hulpverlenings)instanties en verstrekkers van voorzieningen.
- Begeleidt, adviseert, motiveert en informeert klanten bij het traject over te volgen procedures en bij de

oplossing van aandachtsgebiedgerelateerde vragen en knelpunten.

- Draagt zo nodig zorg voor de doorverwijzing en aanmelding van klanten bij instanties.
- Neemt deel aan in- en externe overlegstructuren.

Resultaat: Klanten begeleid, zodanig dat het trajectplan wordt gevolgd en klanten en overige betrokkenen tijdig over de juiste informatie, middelen en hulp beschikken.

4. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert, interpreteert en vertaalt ontwikkelingen ten opzichte van het dienstverleningsgebied.
- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en doet verbetervoorstellen.
- Draagt bij aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit (van medewerkers) van de afdeling.
- Zorgt dat productinformatie en werkprocessen actueel zijn.

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 meerdere inhoudelijke aandachtsgebieden, bij het doen van verbetervoorstellen voor administratieve processen, bij het in voorkomende gevallen verlenen van dienstverlening aan de telefoon, via het internet en aan de balie en bij het bijdragen aan (de ontwikkeling van) de kwaliteit (van medewerkers) binnen de afdeling.
- 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 relevante vakgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- 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 in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van de dienstverlening om informatie uit te wisselen.
- 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. • Informatie is juist en tijdig verstrekt.

	• Dienstverlening is beoordeeld en de kwaliteit is bewaakt. • Juiste ondersteuning geboden bij bezwaar- en beroepsprocedures. • Deelprojecten zijn gerealiseerd.
Klanten begeleid	• Bestaande klanten behouden. • Geformuleerde doelstellingen behaald. • Klachtenpercentage laag en klanttevredenheid hoog. • Collega's tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.
Werkprocessen verbeterd	• Ontwikkelingen en 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</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.

<i>nagestreefde doel.</i>	• 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>	<u>Niveau 2:</u> 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 egstructureerd, 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>	<u>Niveau 2:</u> 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>	<u>Niveau 2:</u> 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 B**
 Functiecode
 Afdeling
 Status beschrijving **Concept**
 Status gradering **Concept**
 Laatst gewijzigd op **03 april 2013**

Rubriek
 Beschrijver **Functiefamilies:Dienstverlening**
 Toepasser 1  **Fenna Speelman**
 Toepasser 2  **Jos Brands**
 Totaalscore **38**
 Functiegroep **8**

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: 13

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: 14

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: 5

1	2	3	4	5
		X		
	X			