

Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening D

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

- Handelt na interpretatie van de vraag zelfstandig producten af en/ of leidt de vragen door naar andere collega's ter afhandeling en/ of verwijst door.
- Verleent frontofficedienstverlening aan de balie, via de telefoon, het internet en/ of de post.
- Handelt vragen indien mogelijk af en/of verwijst naar de betreffende organisatie-eenheid.
- Draagt zorg voor registratie en uitgave van documenten.
- Verricht werkzaamheden met betrekking tot de burgerlijke stand (o.a. opmaken van aktes).
- Verricht kassierswerkzaamheden, is verantwoordelijk voor het 'kleine' kasbeheer, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges.
- Neemt klachten en meldingen in ontvangst en stuurt dit naar de behandelende afdeling.
- Verricht administratief werk in de backoffice voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen (o.a. verwerken van gegevens).

Resultaat: Werkzaamheden ten behoeve van primaire dienstverlening verricht, zodanig dat dienstverleningsprocessen efficiënt en effectief kunnen plaatsvinden en klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie en/of doorverwezen zijn.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het uitvoeren van primaire dienstverlening.
- Procedures, werkprocesinstructies, kwaliteitsnormen en voorschriften en (huis)regels vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de zelfstandige afhandeling van producten en de klantgerichtheid, accuraatheid en snelheid van de uitgevoerde werkzaamheden.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene vaktechnische en administratief-technische kennis.
- MBO werk- en denkniveau.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en (voor zover relevant) 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.

5) CONTACTEN

- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van de dienstverlening om informatie uit te wisselen.
- Met externe bellers of bezoekers over hun vragen om deze af te handelen/ toelichtende informatie te geven 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.
Organisatie-competenties	Beschrijving
Samenwerken <i>Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is.</i>	Niveau 1: Werkt aan een gezamenlijke resultaat, ook wanneer er geen direct eigen belang is • Draagt bij aan gezamenlijke doelen en komt afspraken na; informeert anderen over eigen activiteiten en houdt zich op de hoogte van activiteiten van anderen. • Toont belangstelling voor collega's en helpt hen op verzoek. • Vraagt collega's naar hun mening en geeft de eigen mening. • Toont zich bereid om, indien nodig, taken van anderen over te nemen.
Resultaatgerichtheid <i>Gericht zijn op het stellen van doelen en het actief behalen van resultaten.</i>	Niveau 1: Werkt doelgericht en binnen kaders aan het behalen van de eigen resultaten • Zorgt dat afgesproken doelstellingen gerealiseerd worden. • Zoekt naar effectieve oplossingen als het behalen van het beoogde resultaat in gevaar komt. • Stelt binnen de kaders juiste prioriteiten en behaalt deadlines. • Kan tussentijds laten zien wat er behaald is. • Werkt doelgericht en maakt werk af.
Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i>	Niveau 1: Achterhaalt de klantvraag en komt met een passende oplossing. • Toont zich servicegericht en flexibel naar de klant, luistert naar zijn wensen, vraagt naar zijn tevredenheid en reageert hierop adequaat. • Maakt duidelijke afspraken, geeft informatie en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening aan de klant. • Stelt open en doelgerichte vragen om behoeften van de klant helder te krijgen en formuleert de klantvraag helder en eenduidig. • Reageert tijdig en accuraat op klachten, handelt deze op juiste wijze af of weet door te verwijzen naar een collega.
Verantwoordelijkheid <i>Gevolgen accepteren die voortvloeien uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.</i>	Niveau 1: Komt beheersbare afspraken na • Maakt duidelijke werkafspraken en houdt zich aan deze afspraken. • Geeft aan wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden. • Is zich bewust van de eigen verplichtingen en voert deze conform afspraak uit. • Overziet de gevolgen van het eigen handelen en/of het niet nakomen van afspraken en voert hierover overleg met betrokkenen en/of komt met een voorstel.
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 1: Is in staat om te gaan met veranderende omstandigheden en stemt het eigen handelen hierop af. • Kan de aandacht goed verplaatsen bij wisselende werkzaamheden.

	• Is in staat om met verschillende persoonlijkheden samen te werken. • Is open ten aanzien van veranderingen en verbetervoorstellen. • Accepteert een veranderende omgeving en besluitvorming en kan het handelen hierop aanpassen.
--	---

Funcatiefamilie competenties	Beschrijving
Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven</i>	<u>Niveau 1</u>: Is gericht op details en heeft oog voor de precieze afhandeling van zaken in het eigen werk. • Heeft een zorgvuldige en nauwkeurigr manier van werken. • Controleert op volledigheid en juistheid van verkregen informatie. • Werkt georganiseerd en gestructureerd, kan zaken terugvinden. • Controleert het eigen werk op juistheid en volledigheid.
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 1</u>: Drukt zich helder uit • Kan een boodschap kort en duidelijk overbrengen. • Gebruikt heldere taal. • Spreekt samenhangend. • Luistert en laat de ander uitpraten. • Spreekt duidelijk en rustig.
Luisteren <i>Belangrijke informatie opnemen uit (non-)verbale communicatie en het handelen hierop aanpassen.</i>	<u>Niveau 1</u>: Stelt vragen en laat door de non-verbale communicatie zien dat er naar de ander geluisterd wordt. • Vraagt dor wanneer er iets niet duidelijk is. • Geeft anderen de ruimte om te praten door niet te interromperen. • Vat samen wat de gesprekspartner heeft gezegd. • Zoekt oogcontact met de gesprekspartner en heeft een actieve luisterhouding.

Organisatiernaam **Gemeente Aa en Hunze**
 Projectnaam **Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze**
 Functienaam **Medewerker Dienstverlening D**
 Functiecode
 Afdeling
 Status beschrijving **Concept**
 Status gradering **Concept**
 Laatste gewijzigd op **03 april 2013**

Rubriek
 Functiefamilies: Dienstverlening
 Beschrijver **Fenna Speelman**
 Toepasser 1 ☐ **Fenna Speelman**
 Toepasser 2 ☐ **Jos Brands**
 Totaalscore **31**
 Functiegroep **6**

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: 11

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: 12

1	2	3	4	5
	X			
		X		
	X			
	X			
		X		

III KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- 1 Kennis
 - 2 Vaardigheden
- Score subtotaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			

IV CONTACTEN

- 1 Aard van de contacten
 - 2 Doel van de contacten
- Score subtotaal: 4

1	2	3	4	5
	X			
	X			