

Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening E

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. Receptie werkzaamheden

- Ontvangt en introduceert bezoekers, verstrekt informatie, verwijst door of begeleidt bezoekers naar de bestemming.
- Fungeert als gastheer/ -vrouw.
- Signaleert potentiële ordeproblemen en handhaaft de netheid in de ontvangstruimte.
- Verstrekt informatie aan bezoekers, ziet toe op de benodigde informatie in de ontvangstruimte en vult deze zo nodig aan.

Resultaat: Receptiewerkzaamheden verricht, zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn doorverwezen of begeleidt en/ of zijn voorzien van de juiste informatie.

2. Telefooncentrale bedienen

- Bedient de telefooncentrale en verzorgt inkomende en uitgaande telefoongesprekken.
- Verbindt door of handelt het gesprek af indien niet kan worden doorverbonden en/ of verwijst door naar andere instanties.
- Beantwoordt reguliere vragen.

Resultaat: Telefooncentrale bedient, zodanig dat telefoongesprekken tijdig zijn afgehandeld, doorverbonden of doorverwezen.

3. Overige werkzaamheden

- Neemt klachten in ontvangst en stuurt deze naar de behandelende afdeling.
- Maakt (agenda)afspraken en bewaakt de gemaakte afspraken.
- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden.
- Beheert het geautomatiseerde systeem en houdt gegevens up to date.

Resultaat: Overige werkzaamheden verricht, zodanig dat klachten correct zijn ontvangen, afspraken zijn gemaakt en administratieve ondersteuning is geboden.

3) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het uitvoeren van receptie-, telefonie- en overige werkzaamheden.
- Procedures, werkprocedures, voorschriften en (huis)regels vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de accuraatheid en snelheid van de uitgevoerde receptie-, telefonie- en overige werkzaamheden.

4) KENNIS EN VAARDIGHEID

- Algemene vaktechnische en administratief-technische kennis.
- MBO/ VMBO+ werk- en denkniveau.
- Kennis van de werking van de telefoon en van de geldende voorschriften.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en (in zoverre relevant) daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.

5) CONTACTEN

- Met medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden en tot stand te brengen, telefoonnummers te verstrekken en over hun wensen ten aanzien van de gevraagde dienstverlening om informatie uit te wisselen.
- Met externe bellers of bezoekers als eerste aanspreekpunt 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
Receptiewerkzaamheden verricht	• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden. • Juiste informatie op de juiste plaats. • (Agenda)afspraken zijn gemaakt.
Telefonie werkzaamheden verricht	• Telefoongesprekken zijn op een efficiënte manier naar de juiste bestemming geleid en medewerkers zijn bereikbaar.
Overige werkzaamheden verricht	• Administratieve werkzaamheden verricht conform afspraken en richtlijnen.

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</i>	Niveau 1: Komt beheersbare afspraken na

uit het eigen handelen en/ of uit gemaakte afspraken.	• 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.

Functiefamilie competenties	Beschrijving
Zorgvuldigheid <i>Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven</i>	Niveau 1: Is gericht op details en heeft oog voor de precieze afhandeling van zaken in het eigen werk. • Heeft een zorgvuldige en nauwkeurige 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>	Niveau 1: 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>	Niveau 1: Stelt vragen en laat door de non-verbale communicatie zien dat er naar de ander geluisterd wordt. • Vraagt door 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.

Organisatienaam **Gemeente Aa en Hunze**
 Projectnaam **Generiek Functieboek Gemeente Aa en Hunze**
 Functienaam **Medewerker Dienstverlening E**
 Functiecode
 Afdeling
 Status beschrijving **Concept**
 Status gradering **Concept**
 Laatste gewijzigd op **15 april 2013**

Rubriek
 Functiefamilies: **Dienstverlening**
 Beschrijver **Fenna Speelman**
 Toepasser 1 **Fenna Speelman**
 Toepasser 2 **Jos Brands**
 Totaalscore **28**
 Functiegroep **5**

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: 10

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: 10

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			