

Bijlage E-2 Omschrijving taken meest voorkomende functies

Onderstaand volgt een omschrijving van de taken van de meest voorkomende functies voor Flexibele Arbeidskrachten bij DUO. Dit betreft de FGR-functienaam met tussen haakjes de 'roepnaam' van de functiebenaming die in de praktijk veelal wordt gebruikt. Voor kwantitatieve informatie zie bijlage F. 'Historische afnamegegevens'.

Medewerker Verwerken en Behandelen - schaal 6 (Medewerker Klant Contact Centrum)

- Handelt alle vragen van onze particuliere klanten zelf in één keer goed en volledig af of zorgt ervoor dat deze worden afgehandeld door de juiste afdeling binnen DUO;
- Helpt klanten om zelf de juiste informatie te vinden op het juiste kanaal;
- Afhandeling vindt plaats via telefoon of chat.

Medewerker verwerken en Behandelen - schaal 6 (Medewerker IFA)

- Afhandeling van eenvoudige formulieren van klanten van Onderwijsvolgers.

Medewerker Verwerken en Behandelen - schaal 7 (Medewerker TEC)

- Ontvangt en begeleidt de kandidaten tijdens hun examenafname en draagt zorg voor een ongestoord verloop van de examens en de diploma-uitreiking;
- Verzorgt de administratieve taken binnen het TEC;
- Treedt op als vertegenwoordiger van de DUO bij diploma-uitreikingen;
- Verantwoordelijk voor de juiste toepassing van examenbesluiten en aanverwante regelingen;
- Geven van instructies.

Medewerker Verwerken en Behandelen - schaal 7 (Medewerker Klantafhandeling SCI)

- Beantwoordt telefonisch de meest uiteenlopende vragen van de klanten van SCI. Met doel onze klanten op een oplossingsgerichte en juiste wijze van dienst te zijn;
- Afhandeling klantcontacten via telefoon, mail of door middel van andere kanalen.

Medewerker Verwerken en Behandelen - schaal 8 (Medewerker Voorlichting OI)

- Beantwoordt telefonisch de uiteenlopende en complexe vraagstukken van scholen, instellingen, gemeenten en bedrijven;
- Afhandeling klantcontacten via telefoon, mail of door middel van andere kanalen;
- Beantwoordt vragen uit het Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs, Beroepsonderwijs en Hoger Onderwijs, over bekostiging & onderwijswet- en regelgeving aan: scholen, instellingen, gemeenten en bedrijven;
- Zo goed en snel mogelijk. Het uitgangspunt hierbij is: 'In een keer goed';
- De vragen zijn veelal complex en het aantal wetten en regels zeer omvangrijk;
- Vragen van klanten worden veelal m.b.v. telefonie en e-mail beantwoordt;
- Spil tussen klant en DUO.

Medewerker ICT/Techniek/Inf.beh./DIV - schaal 8/9 (Medewerker Helpdesk)

- Als medewerker helpdesk ICT beantwoordt je telefoontjes van gebruikers, en je beoordeelt en registreert de incidenten en verzoeken die zij aanmelden. Waar mogelijk los je de problemen direct op;
- Kun je een incident niet zelf oplossen, dan routeer je het naar de juiste oplosgroepen. Zelf blijf je de afhandeling ervan in de gaten houden, en je informeert de gebruiker over het verloop van hiervan;
- Je levert telefoons en laptops uit aan gebruikers. Daar waar nodig verricht je kleine installatiewerkzaamheden en standaardwijzigingen die gerelateerd zijn aan de werkplek;
- Je werkt ook mee aan projecten waarbij meerdere werkplekken worden ingericht of verplaatst. En bied je ondersteuning aan gebruikers op OCW-locaties door heel Nederland.