

Functiebeschrijving: MEDEWERKER OBJECTEN

Context

Rapporteert aan: Teamcoördinator WOZ

Doel	Resultaat
Beheren van objectgegevens	Correct, volledig, up to date en gecontroleerd WOZ administratiesysteem

Business activiteiten	Resultaat
1. Beoordeling en analyse	
Beoordelen en analyseren objectgegevens	Correcte en volledige toetsing objectgegevens en adequate analyse
2. Invoer	
Verzamelen en registreren van objectgegevens	Actuele en volledige objectgegevens in belasting administratie en projectdossier met terugmelding BAG
3. Mutaties	
Analyseren en verwerken van mutaties in WOZ administratie	Geregistreerde kenmerken
4. Kwaliteitsbewaking	
Ondersteunt het bewaken en controleren van de kwaliteit van producten en resultaten	Adequate kwaliteit producten en resultaten is te allen tijde gegarandeerd
5. Permanente marktanalyse	
Ondersteunt het trekken van conclusies en nemen van beslissingen op basis van observeren en analyseren vastgoedmarkt en vastleggen van transacties	Juiste, volledige en actuele grondslag en waarde van het referentiestelsel
- Ondersteunt het formuleren en genereren van selecties - Verzamelen marktinformatie en verwerken in WOZ administratie - Analyseren en waar nodig aanvullen van benodigde marktinformatie - Ondersteunt het bepalen van de grondslag op basis van informatie en onderzoek - Ondersteunt het bewaken en controleren van de kwaliteit van producten en resultaten	Gekozen selecties sluiten aan bij benodigde doelstellingen Marktinformatie is bekend en ingevoerd in WOZ administratiesysteem Analyse en bevindingen zijn ingevoerd in WOZ administratiesysteem Juiste, volledige en actuele grondslagen en bruikbare verkooptransacties Adequate kwaliteit producten en resultaten is te allen tijde gegarandeerd
6. Levering WOZ-waarden	
Ondersteunt het omzetten taxatiewaarde in WOZ waarde	Alle afgegeven taxatiewaarden zijn volledig, juist en tijdig omgezet in WOZ-waarde conform de WaKa richtlijnen
- Controleren ingevoerde taxatiewaarden en juiste waarden overnemen in WOZ administratie - Controleren van uitvallijsten en verklaren van uitval - Ondersteunt het vaststellen en leveren van de WOZ waarden aan interne en externe belanghebbenden - Ondersteunt het bewaken en controleren van de kwaliteit van producten en resultaten	Getaxeerde waarden zijn overgenomen in het WOZ administratiesysteem en er is een uitvallijst beschikbaar voor de taxateur Objecten zijn voorzien van juiste getaxeerde waarde en uitval is verklaard Definitieve en juiste WOZ waarden Adequate kwaliteit producten en resultaten is te allen tijde gegarandeerd
7. Kwaliteitsbewaking	
Ondersteunt het toetsen van de processen aan de kwaliteitseisen en richtlijnen	Processen voldoen aan benodigde kwaliteitseisen en wet- en regelgeving
Inspecteren en controleren van kwaliteit gegevensproces	Gegevensproces voldoet aan de richtlijnen en kwaliteitseisen van de inspectie
8. Informatieverstrekking en rapportage	
Verstrekken van WOZ gegevens en informatie aan in- en externe belanghebbenden en samenstellen rapportages	Adequate, tijdige en volledige informatieverstrekking en oplevering rapportages
9. Terugmelden/TMV	
Terugmelden van geconstateerde fouten aan de basisregistraties	Tijdige en correcte terugmeldingen en up-to-date en gecorrigeerde basisregistratie
10. Telefoon	

Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
11. Correspondentie/ (retour)post	
Afhandelen of doorsturen van binnenkomende correspondentie	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde correspondentie en tijdig doorgestuurd
12. Informatieverstrekking en doorverwijzing	
Verwerking van klantvraag door FO	Naar tevredenheid beantwoorde klantvraag en mutatie

Functiebeschrijving: MEDEWERKER HEFFEN

Context

Rapporteert aan: Teamcoördinator Heffen

Doel	Resultaat
Uitvoeren van alle voorkomende heffingsoorten	Alle heffingen van alle deelnemers aan de BSGR tot aanslag gebracht

Business activiteiten	Resultaat
1. Algemeen proces heffen	
Ondersteunt het opleggen van juiste aanslagregels aan alle belastingplichtigen in betrokken gemeentes en waterschappen	Tijdig, heldere en foutloze aanslagen voor alle relevante belastingplichtigen
• Draagt bij aan het verzamelen van (subject- en object) gegevens en invoeren in administratie	Bestand met belastingplichtigen grondslag
• Draagt bij aan het controleren bestand met (subject- en object) gegevens	Volledige bestand met juiste gegevens
• Koppelen objecten aan subjecten en indien nodig controleren van het adressenbestand	Bestand met aan objecten gekoppelde subjecten ten behoeve van verzenden van aangifte biljetten
• Analyseren en oplossen uitval	Gesignaleerde uitval volledig verklaart en waar mogelijk opgelost
• Opstellen en verzenden van aangiftebiljetten	Bestand object/subject en verzonden aangiftebiljetten
• Registreren, analyseren en controleren van retour gekomen aangifte biljetten	Bestand belastingplichtigen met bijbehorende grondslag
• Koppelen van tarief aan grondslag	Juiste aanslagregel voor betreffende belasting, waterschapslast of aanslag
2. Voorlopige aanslagen	
Aanmaken van selectie (VLP)	Gekozen selecties sluiten aan bij benodigde doelstellingen
• Controle van tijdelijk kohier	Correct tijdelijk kohier
3. Aangiftes	
Aanmaken van aangiftes	Correct en tijdig aangemaakte aangiftebiljetten
• Draagt bij aan het inboeken van retour gekomen aangifte	Correcte en actuele administratie van retour gekomen aangiftes
• Verzenden van herinneringen aan de subjecten die nog geen aangifte hebben gedaan	Tijdig uitgestuurde herinneringen aangiftes
• Verzenden van aanmaningen aan de subjecten die nog geen aangifte hebben gedaan	Tijdig uitgestuurde aanmaningen aangiftes
• Verwerken van retour gekomen aangiftes	Correct verwerkte aangiftes
• Verantwoordelijk voor het opvragen van extra info ten behoeve van de verwerking van de aangiftes	Tijdig en conform procedures opgevraagde informatie en correcte en nauwkeurige verwerking
• Opleggen van aanslagen en boetes voor niet retour gekomen aangiftes	Tijdig en conform procedures opgelegde ambtshalve aanslagen en eventuele verzuimboetes
• Controleren van definitief kohier	Correct definitief kohier
4. Afhandelen ambtshalve besluiten	
Afhandelen van ambtshalve besluiten	Adequate afhandeling ambtshalve besluiten en gecontroleerde correcte aanslagen (VRM/ VNT)
• Beoordelen gegevens en zonodig muteren reeds opgelegde aanslagen	Nauwkeurig doorgevoerde mutaties en correcte aanslagen
• Vastleggen van wijzigingen in de administratie	Up-to-date administratie en nauwkeurige wijziging van gegevens t.b.v. een correcte grondslag
• Maken en verzenden van een ambtshalve beschikking	Tijdig aangemaakte en conform procedures opgelegde ambtshalve beschikking
5. Gegevensbeheer subjecten	
Ondersteunt het beheren van subjectgegevens	Adequaat gegevensbeheer subjecten en volledige bestanden
• Draagt bij aan het verzamelen en verwerken gegevens	Mutaties zijn verwerkt en uitval in kaart gebracht

• Draagt bij aan het analyseren en verwerken van uitvalinformatie	Uitval is volledige verklaard en verwerkt
• Draagt bij aan het inlezen van stuf-woz van niet deelnemende gemeenten.	Correct ingelezen en verwerkte bestanden
• Draagt bij aan het kadastrale verwerking (AKR)	Volledige en accurate kadastrale boekhouding inzake aanslagoplegging en bijhouding standenregister
• Draagt bij aan het raadplegen en verwerken relevante externe bronnen (zoals basisregistraties, KvK, waterleidingbedrijf, deelnemers (leges b.v.))	Volledige en accurate verwerking van alle relevante externe bronnen teneinde een juiste aanslagoplegging te garanderen
• Terugmelden van geconstateerde fouten aan de basisregistraties	Tijdige en correcte terugmeldingen en up-to-date en gecorrigeerde basisregistratie
6. Tarieven	
Invoeren en hanteren van tarief aan de hand van de verordening van de betrokken deelnemer, per heffingssoort	Juiste tarief gehanteerd per heffingssoort
7. Verzamelen en koppelen gegevens	
Nagaan en vaststellen welke gegevens voor een bepaalde heffing in aanmerking komen, en koppelen aan betreffend object cq. subject.	Volledig, actueel en juist bestand van een vastgestelde set relevante gegevens die een bepaalde grondslag voor een bepaalde aanslag vormen
8. Opstellen grondslag	
Samenstellen, controleren en vaststellen welke gegevens voor een bepaalde grondslag in aanmerking komen, en (indien noodzakelijk) handmatig aggregeren tot een juist gegeven als grondslag	Elk heffingssoort per relevant object cq. subject heeft een juiste grondslag
9. Bepalen heffingsregel	
Berekenen heffingsregel/aanslagregel (grondslag maal tarief)	Gevulde heffingsregel/aanslagregel met juiste berekening
10. Controle heffingsregel	
Controleren en indien nodig aanpassen aanslagen bestand	Definitief aanslagbestand dat gereed is voor aanslagoplegging
11. Heffen algemeen / verzamelen aanslagregels en kohierdefinitie	
Ondersteunt het feitelijk opzetten van een aanslagbestand	Correct en tijdig aanslagbestand
• Draagt bij aan het vaststellen uitgangspunt om kohier op te stellen (tarief, grondslag, heffingssoorten, etc.) t.b.v. aanslagoplegging voor opdrachtgevers	DVO en verordening opgevolgd
• Controleren van het tijdelijk kohier en onderzoeken en oplossen van eventuele uitval middels scripts en handmatige/fysieke controles en acties	Tijdelijk kohier gecontroleerd op juistheid aanslagregels en vrij van fouten
12. Telefoon	
Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
13. Correspondentie/ (retour)post	
Afhandelen of doorsturen van binnenkomende correspondentie	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde correspondentie en tijdig doorgestuurd
14. Informatieverstrekking en doorverwijzing	
Verwerking van klantvraag door FO	Naar tevredenheid beantwoorde klantvraag en mutatie
15. Bezwaar	
Behandelen en afdoen van bezwaren tegen een genomen besluit	Genomen besluiten zijn heroverwogen en verwerkt en aantal gehonoreerde bezwaren is (relatief) beperkt
• Toetsen (ontvankelijkheid) correspondentie, verzoek- en bezwaarschriften	Adequate toetsing aan wet- en regelgeving en duidelijke uitspraak of verzoek of bezwaar wel/niet onvankelijk is.
• (ambtshalve) toetsen/onderzoeken inhoud bezwaar-/verzoekschrift en verrichten van adviesaanvraag bij derden	Opgestelde (concept) beschikking inclusief uitspraak onkosten vergoeding en correct geregistreerd in administratie
• Horen en verslagleggen van zitting	Zorgvuldige en volledige hoorzitting en een volledig, gestructureerd en waarheidsgetrouw verslag opgesteld
• Verantwoordelijk voor het besluiten (en mutaties) op bezwaar na hoorzitting	Tijdig en adequaat genomen besluit, en tijdig en correct opgestelde beschikking en registratie in administratie

• Verantwoordelijk voor het controleren en fatteren besluiten	Nauwgezette controle op besluiten en beschikkingen en tijdig gefatteerd
• Verzenden van beschikkingen	Tijdig verzonden beschikkingen
16. Verwerken rechtelijke uitspraak beroep	
Administratief verwerken en afhandelen van uitspraak beroep	Conform uitspraak tijdige, correcte administratieve verwerking en afhandeling

Funciebeschrijving: MEDEWERKER BASISREGISTRATIE

Context

Rapporteert aan: Teamcoördinator Basisregistratie/ICT

Doel	Resultaat
Ondersteunt het beheren van subjectgegevens	Adequaat gegevensbeheer subjecten en volledige bestanden

Business activiteiten	Resultaat
1. Algemeen proces heffen	
Ondersteunt het opleggen van juiste aanslagregels aan alle belastingplichtigen in betrokken gemeentes en waterschappen	Tijdig, heldere en foutloze aanslagen voor alle relevante belastingplichtigen
• Verzamelen van (subject- en object) gegevens en invoeren in administratie	Bestand met belastingplichtigen grondslag
• Controleren bestand met (subject- en object) gegevens	Volledige bestand met juiste gegevens
• Koppelen objecten aan subjecten en indien nodig controleren van het adressenbestand	Bestand met aan objecten gekoppelde subjecten ten behoeve van verzenden van aangifte biljetten
• Analyseren en oplossen uitval	Gesignaleerde uitval volledig verklaart en waar mogelijk opgelost
• Registreren, analyseren en controleren van retour gekomen aangifte biljetten	Bestand belastingplichtigen met bijbehorende grondslag
2. Afhandelen ambtshalve besluiten	
Afhandelen van ambtshalve besluiten	Adequate afhandeling ambtshalve besluiten en gecontroleerde correcte aanslagen (VRM/ VNT)
• Beoordelen gegevens en zonodig muteren reeds opgelegde aanslagen	Nauwkeurig doorgevoerde mutaties en correcte aanslagen
• Vastleggen van wijzigingen in de administratie	Up-to-date administratie en nauwkeurige wijziging van gegevens t.b.v. een correcte grondslag
• Maken en verzenden van een ambtshalve beschikking	Tijdig aangemaakte en conform procedures opgelegde ambtshalve beschikking
3. Invoer	
Verzamelen en verwerken gegevens	Mutaties zijn verwerkt en uitval in kaart gebracht
4. Uitval	
Analyseren en verwerken van uitvalinformatie	Uitval is volledige verklaard en verwerkt
5. Stuf-woz verwerking	
Inlezen van stuf-woz van niet deelnemende gemeenten.	Correct ingelezen en verwerkte bestanden
6. Kadastrale verwerking	
Kadastrale verwerking (AKR)	Volledige en accurate kadastrale boekhouding inzake aanslagoplegging en bijhouding standenregister
7. Gegevensbeheer	
Raadplegen en verwerken relevante externe bronnen (zoals basisregistraties, KvK, waterleidingbedrijf, deelnemers (leges b.v.))	Volledige en accurate verwerking van alle relevante externe bronnen teneinde een juiste aanslagoplegging te garanderen
8. Terugmelden/TMV	
Terugmelden van geconstateerde fouten aan de basisregistraties	Tijdige en correcte terugmeldingen en up-to-date en gecorrigeerde basisregistratie
9. Diverse heffingssoorten	
Ondersteunt het uitvoeren van alle voorkomende heffingssoorten	Alle heffingen van alle deelnemers aan de BSGR tot aanslag gebracht
• Nagaan en vaststellen welke gegevens voor een bepaalde heffing in aanmerking komen, en koppelen aan betreffend object cq. subject.	Volledig, actueel en juist bestand van een vastgestelde set relevante gegevens die een bepaalde grondslag voor een bepaalde aanslag vormen
10. Heffen algemeen / verzamelen aanslagregels en kohierdefinitie	
Ondersteunt het feitelijk opzetten van een aanslagbestand	Correct en tijdig aanslagbestand

• Controleren van het tijdelijk kohier en onderzoeken en oplossen van eventuele uitval middels scripts en handmatige/fysieke controles en acties	Tijdelijk kohier gecontroleerd op juistheid aanslagregels en vrij van fouten
11. Telefoon	
Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
12. Correspondentie/ (retour)post	
Afhandelen of doorsturen van binnenkomende correspondentie	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde correspondentie en tijdig doorgestuurd
13. Informatieverstrekking en doorverwijzing	
Verwerking van klantvraag door FO	Naar tevredenheid beantwoorde klantvraag en mutatie
14. Bezwaar	
Behandelen en afdoen van bezwaren tegen een genomen besluit	Genomen besluiten zijn heroverwogen en verwerkt en aantal gehonoreerde bezwaren is (relatief) beperkt
• Toetsen (ontvankelijkheid) correspondentie, verzoek- en bezwaarschriften • (ambtshalve) toetsen/onderzoeken inhoud bezwaar-/verzoekschrift en verrichten van adviesaanvraag bij derden	Adequate toetsing aan wet- en regelgeving en duidelijke uitspraak of verzoek of bezwaar wel/niet ontvankelijk is. Opgestelde (concept) beschikking inclusief uitspraak onkosten vergoeding en correct geregistreerd in administratie
• Horen en verslagleggen van zitting	Zorgvuldige en volledige hoorzitting en een volledig, gestructureerd en waarheidsgetrouw verslag opgesteld
• Verantwoordelijk voor het besluiten (en mutaties) op bezwaar na hoorzitting	Tijdig en adequaat genomen besluit, en tijdig en correct opgestelde beschikking en registratie in administratie
• Verantwoordelijk voor het controleren en fiatteren besluiten	Nauwgezette controle op besluiten en beschikkingen en tijdig gefiatteerd
• Verzenden van beschikkingen	Tijdig verzonden beschikkingen
15. Beroep	
Ondersteunt het voeren van verweer tegen een door een belanghebbende bij de rechter aanhangig gemaakte beroepszaak in 1e instantie	Eerder genomen besluiten (op bezwaarschrift) adequaat verdedigd en (zoveel als mogelijk) in stand gehouden
• Administratief verwerken en afhandelen van uitspraak beroep	Conform uitspraak tijdige, correcte administratieve verwerking en afhandeling

Functiebeschrijving: MEDEWERKER I&I

Context

Rapporteert aan: Teamcoördinator I&I

Doel	Resultaat
Ondersteunt het proces van doelgerichte acties om opgelegde aanslagen in te vorderen	Correct, tijdig en volledig ingevorderde belastinggelden

Business activiteiten	Resultaat
1. Terugmelden/TMV	
Terugmelden van geconstateerde fouten aan de basisregistraties	Tijdige en correcte terugmeldingen en up-to-date en gecorrigeerde basisregistratie
2. Betalingsverwerking (giraal)	
Ondersteunt het verwerken van girale betalingen	Tijdig, volledig, juist en actueel verwerkte girale betalingen
• Extraheren van dagafschriften uit het banksysteem	Accuraat bestand met betalingsgegevens
• Verwerken van dagafschrift in applicatie, matchen/afboeken op vorderingen en bepalen uitval	Tijdig en volledig verwerkte dagafschriften en uitval bepaald
• Analyseren en boeken van uitval in betalingen	Tijdig en volledig verwerkte betalingen en overzicht van handmatig te boeken en niet te plaatsen betalingen
• Uitzoeken van posten in het systeem (die niet door de frontoffice afgehandeld kunnen worden)	Adequaat uitgevoerde wekelijkse beoordeling van posten
• Verwerken van niet te plaatsen betalingen	Tijdig en volledig verwerkte betalingen
• Aanmaken van de juiste rentebeschikkingen en kostenbrieven en verzenden aan externe partij (print- en mailservice)	Rentebeschikkingen en kostenbrieven zijn tijdig aangemaakt en binnen afgesproken termijnen verzonden
3. Restituties/ Aanwenden en verrekeningen	
Ondersteunt het aanmaken, verwerken en beoordelen restituties, opstellen van beschikkingen en terugbetalen	Overbetalingen, herberekeningen, foutieve betalingen, etc. zijn correct berekent en worden tijdig en juist uitbetaald
• Aanmaken bestand met restituties (overbetalingen, herberekeningen, foutieve betalingen, etc.) en beoordelen op hoge en afwijkende terugbetalingen	Correct, actueel en nauwkeurig op afwijkingen gecontroleerd bestand met mogelijk te restitueren posten
• Accorderen voorstellen voor terugbetaling in systeem	Terugbetalingsvoorstellen zijn tijdig en volledig geaccordeerd en verwerkt in het systeem
• Aanmaken cliëp bestand (terug te betalen bedragen) en beschikkingen	Accuraat en compleet overzicht van terug te betalen bedragen en tijdig verzonden brieven
4. Aanmaningen en dwangbevelen	
Ondersteunt het aanmaken, controleren en verzenden van een bestand voor het vervaardigen van aanmaningen en dwangbevelen (en indien relevant herinneringen)	Adequaat en tijdig uitgevoerd proces van aanmaningen en dwangbevelen (en indien relevant herinnering)
• Beoordelen retourpost aan de hand van het systeem en indien nodig opnieuw behandelen	Accurate maandelijkse controle van retourpost
5. Loonvordering	
Ondersteunt het aanmaken van een vordering voor inhoudingen door de inkomensverstrekker	Correcte en tijdige loonhoudingen
• Beoordelen ontstane uitval en bijwerken uitval in systeem (handmatig en geautomatiseerd)	Accurate maandelijkse beoordeling en bijwerking uitval
• Verwerken reacties van BS in systeem en aanmaken bestand voor vorderingen (t.b.v. Uki of WKG)	Accurate en volledige maandelijkse verwerking in systemen, tijdig aangemaakte vorderingen en conform geldende termijnen
• Beoordelen retourpost aan de hand van het systeem en indien nodig opnieuw behandelen	Accurate maandelijkse controle van retourpost en correcte en tijdige afhandeling
• Verdelen van binnengekomend gelden	Op correcte en conform geldende kaders verdeelde gelden
6. Oninbaar	
Ondersteunt het voorstellen, beoordelen, administratief verwerken van oninbare posten en overdragen aan derden	Adequaat en tijdig uitgevoerd proces van oninbare posten
• Voorstellen en vastleggen van oninbare heffingen	Adequaat voorstel voor oninbare heffingen

• Opvoeren van reeds afgeboekte posten	Invorderingen zijn afgehandeld en worden opgepakt door externe partij
7. Uitstel/betalingsregeling	
Ondersteunt het beoordelen verzoeken, opstellen en verzenden beschikkingen en controleren regelingen	Adequaat en conform geldende regelgeving en procedures uitgevoerd proces van uitstel/betalingsregeling
• Verwerken en beoordelen van binnengekomen 1e verzoeken tot uitstel/betalingsregeling, opstellen en verzenden beschikking	1e verzoek tot uitstel/een betalingsregeling is adequaat beoordeeld, tijdig en volledig verwerkt in administratie en tijdig verzonden
• Verwerken en beoordelen van binnengekomen 2e verzoeken tot uitstel/betalingsregeling, opstellen en verzenden beschikking	2e verzoek tot uitstel/een betalingsregeling is adequaat beoordeeld, tijdig en volledig verwerkt in administratie en tijdig verzonden
• Verzenden beschikking beëindiging	Tijdige verzending
8. Kwijtschelding	
Beoordelen verzoeken en afhandelen van kwijtschelding	Kwijtschelding is tijdig op de goede posten geboekt
• Registeren en beoordelen verzoek om kwijtschelding, opvragen en beoordelen extra informatie en (versneld) toekennen	Actueel en volledig bestand van verzoeken, adequaat en volgens kwaliteitseisen toegekende kwijtscheldingen op basis van juiste, voldoende en betrouwbare gegevens en informatie
• Beoordelen en afhandelen van volledige verzoeken om kwijtschelding	Beslissing over al dan niet toegekende kwijtschelding is bekend en geregistreerd in administratie
• Verzenden beschikking kwijtschelding	Tijdige verzending
9. Onvermogen	
Behandelen correspondentie over onvermogen	Adequaat antwoord is tijdig verstuurd
• Verwerken van en beantwoorden van correspondentie (brieven van curatoren etc.) inzake onvermogen	Tijdige en correcte verwerking in administratieve systemen en adequate beantwoording
• Controleren nakoming gemaakte afspraken in systeem door hanteren stofkam	Nauwkeurige maandelijkse controle
10. Telefoon	
Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
• Inventariseren en verwerken van binnenkomende oproepen en voicemail	Klantgericht, direct en correct verwerkte binnenkomende oproepen, vragen, doorverbind- en terugbelacties, mutaties en voicemail
• Verwerken van binnengekomen oproepen en zonodig doorverbinden	Klantgericht, direct en correct beantwoorden vragen, terugbelacties en mutaties
• Uitvoeren van terugbelacties	Tijdig en volledig beantwoorden vragen en mutaties
11. Correspondentie/ (retour)post	
Afhandelen of doorsturen van binnenkomende correspondentie	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde correspondentie en tijdig doorgestuurd
• Verwerken niet gescande en op locatie aangeboden post en doorsturen	Post verwerkt tot gecategoriseerde post of afval en tijdig doorgestuurd
• Beoordelen, categoriseren, verwijderen en archiveren van post	Post verwerkt tot gecategoriseerde post of afval
• Versturen ontvangstbevestiging	Afgehandelde correspondentie en verwerkt in administratie
• Verwerken van e-mail (beantwoorden of doorzetten) en registreren in administratie bij subject	Afgehandelde e-mail door juiste persoon en verwerkt in administratie
• Afhandelen e-mail door FO	Afgehandelde e-mail en verwerkt in administratie
12. Informatieverstrekking en doorverwijzing	
Verwerking van klantvraag door FO	Naar tevredenheid beantwoorde klantvraag en mutatie
13. Verwerken, afhandelen en uitzetten	
Verwerken van ontvangen verzoek- en bezwaarschriften, afhandelen reguliere/eenvoudige bezwaren of uitzetten van complexe verzoek- of bezwaarschriften bij specialisten	Verzoeken en reguliere/eenvoudige bezwaren tijdig en accuraat afgehandeld en verwerkt en uitgezet

Funciebeschrijving: MEDEWERKER BALIE EN ONDERSTEUNING

Context

Rapporteert aan: Teamcoördinator I&I

Doel	Resultaat
Ontvangen van bezoekers en afhandelen van persoonlijk klantcontact	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde persoonlijke klantcontacten

Business activiteiten	Resultaat
1. Terugmelden/TMV	
Terugmelden van geconstateerde fouten aan de basisregistraties	Tijdige en correcte terugmeldingen en up-to-date en gecorrigeerde basisregistratie
2. Telefoon	
Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
3. Correspondentie/ (retour)post	
Afhandelen of doorsturen van binnenkomende correspondentie	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde correspondentie en tijdig doorgestuurd
4. Inventariseren klantvraag	
Ontvangen van bezoekers en inventariseren klantvraag aan balie	Klantvriendelijke ontvangst van bezoekers en correcte routing van afhandeling klantvraag door FO of BO
5. Informatieverstrekking en doorverwijzing	
Verwerking van klantvraag door FO	Naar tevredenheid beantwoorde klantvraag en mutatie
6. Administratief verwerken	
Registreren klantvraag door FO en BO in administratie	Klantvraag is geregistreerd in administratie
7. Postverwerking	
Verzamelen en verzenden van post	Tijdige en correcte verzending van post
8. Ontvangstname gelden	
Ontvangen en opbergen van contant geld en begeleiden van pinbetalingen	Betalingen zijn ontvangen
9. Verwerking betalingen	
Verwerken van betalingen in applicatie en na matching afboeken op vordering	Correct kwitantie bestand en inzicht in openstaande vorderingen

Funciebeschrijving: P&O/SECRETARIEEL MEDEWERKER

Context

Rapporteert aan: P&O Coordinator

Doel	Resultaat
Toepassen P&O producten, systemen en regelgeving en adviseren	Correcte toepassing instrumenten, systemen en regelgeving en bruikbare adviezen

Business activiteiten	Resultaat
1. Telefoon	
Afhandelen van telefonische klantcontacten	Tijdig, volledig, juist, vriendelijk en klantgericht afgehandelde telefonische klantcontacten
2. Beheer personeelsinformatiesysteem	
Verzamelen, invoeren, verwerken en muteren gegevens en interne (proces)controle	Actuele personeelsgegevens en up to date personeelsinformatiesysteem
3. Beheer personeelsdossiers	
Archiveren en bijhouden van documenten in personeelsdossiers	Volledige en actuele personeelsdossiers
4. Beheer salarisadministratie	
Ondersteunt het bijhouden en controleren van het salarisadministratiesysteem en informeren van de medewerker over processen en procedures	Juiste en tijdige uitbetaling van salarissen
5. Uitvoering rechtspositionele regelingen en besluiten	
Uitvoeren van rechtspositionele regelingen en opstellen besluiten	Juiste toepassing van rechtspositionele regelingen
6. Arbo	
Ondersteunt het uitvoeren van ARBO taken en adviseren over werk en eventuele privé problemen en eventueel doorverwijzen	Juiste begeleiding voor medewerker in het geval van problemen
7. Ziekteverzuimbeheersing	
Ondersteunt het uitvoeren van ziekteverzuimproces richting UWV, leidinggevende, medewerker en artsen en voeren van ziekteverzuimadministratie	Minimaal en adequaat gedocumenteerd ziekteverzuimpercentage
8. BHV	
Organiseren en coördineren van BHV proces	BSGR voldoet ten alle tijden aan BHV wet- en regelgeving en heeft voldoende geschoolde Bedrijfshulpverleners
9. Secretariële ondersteuning	
Verrichten van secretarieel ondersteunende werkzaamheden en uitvoeren van logistieke en organisatorische werkzaamheden	Tijdige en adequate secretariële ondersteuning van management en kwalitatief hoogwaardige organisatorische ondersteuning
10. Beheer en uitvoering	
Ondersteunt het beheren en (laten) uitvoeren van facilitaire werkzaamheden en toezien op werkzaamheden door derden	Tijdig en correct uitgevoerde facilitaire werkzaamheden conform geldende procedures

