

Bijlage O –

Overige functieprofielen CBR (niet IT-functies)

Deze bijlage bevat:

- Functiebeschrijvingen van de volgende profielen:
 - o Business controller
 - o Communicatieadviseur
 - o Inkoper
 - o Juridisch medewerker A
 - o Recruiter
 - o Teammanager Klantenservice

Afdeling: Business control

CF32

Functie: business controller

Functiegroep: 70

Datum: 26 februari 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Algemene kenmerken

De business controller beheert de planning & control cyclus binnen een toegewezen divisie of stafafdeling.

2. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het uitvoeren van het financieel beleid en de planning- en controlcyclus van de betreffende divisie(s). Het ondersteunen van de hoofdprocessen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op de behoeften van de hoofdproces.
- b. Doel van de functie: Het beheren van de planning & control cyclus binnen het toegewezen primair/ondersteunend proces en het toetsen van de voornemens tot het aangaan van verplichtingen boven een vastgesteld bedrag en het bewaken van toegekende budgetten per budgethouder.

3. Plaats in de organisatie

- a. De business controller ontvangt hiërarchische leiding van de manager business control.
- b. De business controller geeft zelf geen leiding.

4. Kerntaken en resultaatgebieden

Planning & control cyclus beheren

- optimaliseert en voert de planning en controle cyclus uit binnen de toegewezen divisie en/of stafafdeling.
- heeft een actieve rol bij de totstandkoming van (strategische) beleids- en jaarplannen
- stelt op basis van beleids- en jaarplannen budgetten en latest estimates op en verzamelt en bewerkt hiertoe financiële gegevens.
- voert bedrijfseconomische calculaties uit (waaronder kostprijzen en tarieven).
- fungeert als (financieel) adviseur voor de divisie-/stafmanager en heeft een actieve rol in het MT van de divisie
- levert een bijdrage aan projecten in de vorm van het uitwerken van business cases, investeringsanalyses en risicoanalyses.
- heeft de rol van projectcontroller binnen alle voorkomende projecten
- toetst de juistheid, tijdigheid en volledigheid van financiële- en procesinformatie, controleert de uitvoering van administratieve richtlijnen en bewaakt de administratieve organisatie.
- assisteert bij het tot stand komen van de jaarrekening; stelt periodieke (management)rapportages op en voert analyses uit.
- monitort de voortgang met betrekking tot het behalen van de kpi's binnen het toegewezen proces
- initieert verbeteracties gericht op procesverbeteringen met als doel verhoging van de efficiency en effectiviteit van processen

Resultaat: Processen beheerd, zodanig dat deze conform richtlijnen getoetst en geoptimaliseerd worden en effectief, efficiënt en transparant verlopen.

Afdeling: Business control

CF32

Functie: business controller

Functiegroep: 70

Datum: 26 februari 2015

Opgesteld door: Human Capital Group

Analyse/financiële werkzaamheden uitvoeren:

- toetst voorgenomen activiteiten in beleids- of projectplannen aan financiële consequenties, aan haalbaarheid en aan bedrijfseconomische consistentie; overlegt hiertoe met de betrokken budgethouders en legt desgevraagd bevindingen vast in een rapportage aan de leidinggevende.
- stelt in overleg met de betrokken budgethouder de begroting en meerjarenraming op, gerelateerd aan de beleids- of projectplannen en de daarin voorkomende voorgenomen activiteiten.
- toetst de voorgestelde begroting aan resultaten/begrotingen van voorgaande jaren; signaleert en analyseert verschillen tussen de huidige ramingen en de meerjarencijfers en rapporteert hierover aan de leidinggevende.
- stelt budgetten vast voor projecten op basis van business cases in overleg met de opdrachtgever/projectmanager, rapport de financiële voortgang van projecten en bewaakt de governance
- bewaakt gedurende de rapportageperiode de budgetten/latest estimates aan de hand van de informatie die wordt verkregen van de business en de financiële administratie; rapporteert periodiek over de realisatie versus budget/latest estimate en analyseert onder- en/ of overschrijdingen in overleg met de betrokken budgethouder aan de leidinggevende; signaleert tevens onregelmatigheden in het uitgaven(patroon).
- beoordeelt de contracten die budgethouders voornemens zijn aan te gaan op de financiële ruimte in het budget, op consistentie van de onderbouwing, op bedrijfseconomische consistentie en op haalbaarheid.
- houdt de planning & control procedures up-to-date en doet in voorkomende gevallen voorstellen voor verbetering.

Resultaat: werkzaamheden uitgevoerd, zodanig dat (beleids- en jaarplannen) en projectplannen op financiële consequenties, haalbaarheid en bedrijfseconomische consequenties zijn getoetst, begrotingen en meerjarenraming opgesteld en getoetst zijn en advies hieromtrent is geven, budgetten bewaakt zijn en overschrijdingen gesignaleerd zijn.

5. Kennis

- hbo / wo werk- en denkniveau richting bedrijfseconomie / bedrijfskunde
- kennis van de administratieve organisatie, bedrijfsprocessen en systemen.

6. Competenties

- Klantgericht
- Samenwerken
- Initiatief
- Analytisch vermogen
- Integriteit
- Prioriteitensteller
- Helikopterview
- Overtuigingskracht
- Communicatief vaardig

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Communicatie

COM03

Functie: communicatieadviseur

Functiegroep: 70

Datum: 5 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden, ontwikkelen en deels uitvoeren van het communicatie- en public affairs-beleid van het CBR. Communicatie is verantwoordelijk voor de ondersteuning van het imago van de organisatie, de positionering van de organisatie richting klanten, medewerkers, politiek, media en maatschappij (door standpunten proactief in te brengen in de beeld- en besluitvorming van relevante doelgroepen). Alles afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen.
- b. Doel van de functie: Het adviseren, ondersteunen en begeleiden van leidinggevenden en medewerkers en het realiseren van communicatieactiviteiten.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Communicatie.
- b. De communicatie adviseur geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Communicatiebeleid mede opstellen

- levert een bijdrage aan de ontwikkeling, optimalisatie en realisatie van het, op de doelstellingen en strategie van de organisatie toegesneden, communicatiebeleid.
- vertaalt beleidsuitgangspunten naar de consequenties voor communicatietrajecten, vertaalt dit in een plan met operationele doelen en legt dit ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- houdt zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen het vakgebied en de branche en doet op basis hiervan voorstellen tot aanpassing van communicatieplannen.
- initieert, coördineert en geeft, binnen de daartoe vastgestelde grenzen, zelfstandig of in teamverband, uitvoering aan de diverse (project)activiteiten.
- evalueert mede de effecten van de activiteiten en rapporteert daarover aan de leidinggevende en andere belanghebbenden en neemt initiatieven voor verdere professionalisering.

Resultaat: Communicatiebeleid mede opgesteld, zodanig dat een aantoonbare bijdrage geleverd is aan de ontwikkeling, optimalisatie en realisatie van het communicatiebeleid.

Advies geven

- signaleert behoeften binnen het CBR met betrekking tot benodigde informatie en communicatie en adviseert zo nodig.
- adviseert, ondersteunt en begeleidt leidinggevenden en medewerkers binnen de organisatie bij de ontwikkeling en uitvoering van het communicatiebeleid (bijvoorbeeld met betrekking tot evenementen, projecten, campagnes, nieuwsbrieven, artikelen en vakbladen).
- coacht en adviseert leidinggevenden en medewerkers bij de toepassing van communicatie-instrumenten.
- signaleert afwijkingen in de uitvoering van het communicatiebeleid en adviseert leidinggevenden en medewerkers met betrekking tot de interpretatie van dit beleid.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Afdeling: Communicatie

COM03

Functie: communicatieadviseur

Functiegroep: 70

Datum: 5 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

- levert een bijdrage vanuit de eigen expertise binnen verschillende (afdelingsoverstijgende) projectteams.

Resultaat: Advies gegeven, zodanig dat leidinggevenden en medewerkers begeleid en ondersteund worden in de juiste toepassing van het communicatiebeleid en -instrumenten.

Communicatieplannen (doen) uitvoeren.

- onderzoekt en analyseert hoe betrokken doelgroepen het beste bereikt kunnen worden. Adviseert interne betrokkenen hoe de inhoud van communicatiematerialen het beste vormgegeven kan worden en hoe betrokken doelgroepen het beste kunnen worden bereikt.
- vertaalt kennis en informatie naar toegesneden boodschappen voor de betrokken doelgroep en bepaalt, in overleg met leidinggevenden en medewerkers, welke (mix van) communicatiemiddelen hiertoe worden ingezet. Stelt hiertoe zonodig een detailplan op en realiseert/organiseert de betreffende activiteiten / middelen.
- ontwikkelt ideeën voor in te zetten communicatiemiddelen en draagt zorg voor de uitvoering door derden.
- toetst de toepassing van de huisstijl, onderneemt proactief actie bij afwijkingen. Levert voorstellen voor inhoudelijke en procedurele optimalisatie van huisstijltoepassingen.
- levert een (redactionele) bijdrage aan in- en externe (media)publicaties.
- schrijft of redigeert speeches, beleidsnota's en dergelijke in overleg met de interne opdrachtgever.
- begeleidt externe uitvoerders en adviseurs (uitgevers, communicatieadviseurs, vormgevers et cetera).
- ondersteunt de leidinggevende vanuit de eigen expertise bij het opstellen het budget voor communicatieactiviteiten/-uitingen en bewaakt dit budget.

Resultaat: Communicatieplannen uitgevoerd, zodanig dat dit op een effectieve en efficiënte wijze bijdraagt tot het realiseren van de gestelde doelstellingen van het communicatiebeleid.

4. Kennis

- hbo- werk- en denkniveau.
- kennis van communicatietheorieën en kennis van en ervaring met communicatietechnieken.
- kennis van en affiniteit met de branche en de CBR producten en dienstverlening.
- kennis van en inzicht in de doelgroepen van de organisatie.
- kennis van projectmatig werken.

5. Competenties

- initiatief
- samenwerken
- klantgerichtheid
- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- analytisch vermogen
- creativiteit
- sociale en communicatieve vaardigheden

Afdeling: Finance & control

CF08

Functie: Inkoper

Functiegroep: 60

Datum: 12 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het voorbereiden en ontwikkelen van het financieel beleid en de planning- en controlecyclus van het CBR. Het ondersteunen van de hoofdprocessen met managementinformatie en advies (zowel operationeel als financieel), afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen. Het voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het facilitair beleid, afgestemd op de behoeften van de hoofdprocessen.
- b. Doel van de functie: Het mede uitvoeren van het beleid ten aanzien van de inkoop van goederen en diensten.

2. Plaats in de organisatie

- a. De inkoper ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Inkoop & Facilitaire zaken.
- b. De inkoper geeft geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Inkoopbeleid realiseren

- voert het inkoopbeleid en hieruit voortvloeiende procedures en richtlijnen proactief uit; bewaakt de correcte uitvoering en doet indien nodig voorstellen voor verbetering.
- vraagt zelfstandig offertes aan en beoordeelt deze in overleg met de interne opdrachtgever(s), juridische zaken en de manager Inkoop & Facilitaire zaken.
- plaatst (mede) orders en begeleidt de administratieve afhandeling hiervan.
- koopt afzonderlijke diensten en goederen in en besteedt werkzaamheden uit binnen de vooraf gestelde kaders en houdt hier controle op.
- voert de projectleiding van aanbestedingen van goederen en diensten uit.
- draagt zorg voor de afstemming met juridische zaken.
- maakt inkoopafspraken met leveranciers van goederen en diensten binnen de vooraf gestelde kaders.
- draagt zorg voor de implementatie van gerealiseerde contracten en de communicatie hieromtrent.
- houdt systemen, procedures en leveranciersbestanden actueel.

Resultaat: Inkoopbeleid mede gerealiseerd, zodanig dat goederen/ diensten tegen zo gunstig mogelijke condities zijn ingekocht binnen de kaders en richtlijnen.

Informatie vergaren

- onderzoekt het productaanbod op de (binnenlandse) markt en verricht nader onderzoek (onder andere door bedrijfsbezoeken) voor het beoordelen op operationeel/logistiek niveau van de leveranciers.
- realiseert periodiek (doch minimaal eenmaal per jaar) een inkoopsegment strategiedocument voor de inkoopsegmenten waar de Inkoper voor verantwoordelijk is.
- raadpleegt en verzamelt documentatiemateriaal, databases en andere bronnen voor het inventariseren van relevante leveranciers.
- vergaart proactief informatie, analyseert en rapporteert met betrekking tot de ontwikkelingen en behoefteveranderingen bij klanten en concurrenten.

Afdeling: Finance & control

CF08

Functie: Inkoper

Functiegroep: 60

Datum: 12 februari 2013

Opgesteld door: Human Capital Group

- zoekt actief naar mogelijke vervangende leveranciers en/ of uitwijklleveranciers; levert een bijdrage aan de totstandkoming van een goede leveranciersmix.

Resultaat: Informatie vergaard, zodanig dat tijdig, actuele en betrouwbare informatie ten aanzien van het productaanbod, marktontwikkelingen, leveranciers et cetera beschikbaar is voor belanghebbenden.

▪ **Kennis**

- hbo – werk- en denkniveau
- kennis van inkoop op NEVI I niveau.
- kennis van en inzicht in de doelstellingen van de organisatie.
- kennis van producten en diensten van de organisatie.
- kennis van projectmanagement.
- kennis van de toegepaste softwareapplicaties.

4. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- overzicht
- integriteit
- volharding en doorzettingsvermogen
- ondernemend en creatief
- communicatieve vaardigheden

Divisie: Rijgeschiktheid

RG 12

Functie: juridisch medewerker A

Functiegroep: 70

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het beoordelen van de rijgeschiktheid en de rijvaardigheid (onderzoeken in het kader van de vorderingsprocedure en het medische proces) van particuliere en professionele bestuurders.
- b. Doel van het deelproces: bezwaar & beroep richt zich op het behandelen van bezwaar- en beroepszaken naar aanleiding van eerder genomen besluiten en/ of opgelegde maatregelen.
- c. Doel van de functie: Het beoordelen van en het nemen van beslissingen op complexe bezwaarzaken, het behandelen van beroepszaken en het geven van advies op het eigen vakgebied.

2. Plaats in de organisatie

De juridisch medewerker A ontvangt hiërarchisch leiding van de manager bezwaar & beroep.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Dossiers in complexe bezwaarzaken beoordelen

- neemt dossiers in ontvangst en stelt zich op de hoogte van de inhoud.
- bepaalt wat de beslissing op het bezwaar gaat worden conform actuele wet- en regelgeving.
- stelt een motivatie voor de beslissing op en verwerkt deze in een besluitdocument.
- legt het besluitdocument ter goedkeuring en ondertekening voor aan leidinggevende.
- bewaakt de voortgang van de in behandeling zijnde dossiers en stuurt bij in geval van stagnaties.

Resultaat: Dossiers tijdig, correct en conform geldende richtlijnen en procedures beoordeeld, bijbehorende motivaties opgesteld en verwerkt, voortgang bewaakt en waar nodig bijgestuurd.

Rechtszittingen voorbereiden en bijwonen

- neemt dossiers in ontvangst en stelt zich op de hoogte van de inhoud.
- voert indien nodig schriftelijk verweer; stelt op basis van het dossier een pleitnotitie op.
- beoordeelt of de eigen aanwezigheid tijdens de rechtszitting nodig is en stelt de rechtbank hiervan op de hoogte.
- vertegenwoordigt indien nodig het CBR op rechtszittingen.
- stelt hoger beroep in wanneer het CBR het niet eens is met de uitspraak van de; stelt hiertoe een hoger beroepsschrift op.

Resultaat: Rechtszittingen voorbereid en bijgewoond, zodanig dat het CBR hierbij optimaal vertegenwoordigd is.

Dienstverlening optimaliseren

- draagt mede zorg voor het ter beschikking stellen van actuele en relevante juridische informatie en kennis.
- geeft inhoudelijk juridisch advies aan medewerkers binnen het proces medisch en vorderingen met betrekking tot het nemen van besluiten.
- koppelt uitkomsten van bezwaarzaken terug naar medewerkers binnen het proces medisch en vorderingen.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Divisie: Rijgeschiktheid

RG 12

Functie: juridisch medewerker A

Functiegroep: 70

Datum: 13 augustus 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

- coacht inhoudelijk juridisch en administratief medewerkers bezwaar & beroep van het proces medisch en vorderingen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat belanghebbenden tijdig over relevante en actuele (juridische) informatie beschikken en een bijdrage is geleverd aan het optimaliseren van de kennis en vaardigheden van de medewerkers binnen Medisch en Vorderingen.

4. Kennis

- academisch diploma; afgeronde opleiding Nederlands recht, richting bestuursrecht is een pre.
- kennis van procedures zoals die in het bestuursrecht worden gehanteerd.
- kennis van relevante werkprocedures, wet- en regelgeving.
- kennis van toepassing van relevante automatiseringspakketten.

5. Competenties

- klantgerichtheid
- samenwerken
- initiatief
- analytisch vermogen
- sociabiliteit/samenwerken
- besluitvaardigheid
- schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

Proces: Personeel & Organisatie

PO07

Functie: Recruiter

Functiegroep: 65

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het proces Personeel en Organisatie verleent ondersteuning aan de leidinggevend en medewerkers bij personele vraagstukken en arbo-vraagstukken, beheert de personeelsdossiers, vervaardigt standaard management informatie, concipieert (nieuwe) regelingen en procedures, levert een bijdrage aan veranderingsprocessen dan wel aan procesbegeleiding en de beleidsontwikkeling op P&O en HRM gebied en ontplooit daartoe beleidsvoorbereidende activiteiten.
- b. Doel van de functie: Het leveren van een bijdrage aan en het uitvoeren van werving- en selectiebeleid en hieruit voortvloeiende procedures.

2. Plaats in de organisatie

- a. De Recruiter ontvangt hiërarchisch leiding van de Teammanager P&O.
- b. De Recruiter geeft zelf geen leiding.

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Werving- en selectieacties en -strategieën ontwikkelen

- verzamelt, indien aan de orde, informatie met betrekking tot de aard en omvang van de vraag naar groepen kandidaten.
- bedenkt binnen de kaders van het werving- en selectiebeleid en op basis van verzamelde informatie, proactief acties ten behoeve van werving- en selectie voor zowel individuele als voor groepsfuncties voor op korte en lange termijn.
- overlegt met externe bureaus, de afdeling communicatie en verantwoordelijk management et cetera over de uit te voeren werving- en selectie.
- bewaakt het budget met betrekking tot werving- en selectieactiviteiten en meldt afwijkingen hierin aan de Manager P&O.
- levert een bijdrage aan de totstandkoming van het werving- en selectiebeleid; adviseert hiertoe de Manager P&O over relevante ontwikkelingen op de regionale en landelijke arbeidsmarkt.
- voert regulier overleg met Manager P&O met betrekking tot de ontwikkeling van de arbeidsmarkt en de recruitment activiteiten binnen de organisatie.
- signaleert knelpunten in de operationele werving- en selectieprocessen en draagt hiertoe oplossingen aan.

Resultaat: Werving- en selectiebeleid/strategie mede vormgegeven, zodanig dat tijdig op ontwikkelingen kan worden ingespeeld en belanghebbenden correct zijn geadviseerd.

Werving- en selectieactiviteiten uitvoeren

- stelt zich op de hoogte van de aard van de vraag naar kandidaten door middel van het onderhouden van contacten met management over vacatures, functie-eisen, voortgang et cetera.
- stelt advertentieteksten op en draagt zorg voor de plaatsing hiervan.
- screent c.v.'s, plant gesprekken in en voert deze zelfstandig uit en/ of ondersteunt de vacaturehouder bij het voeren hiervan.
- adviseert de vacaturehouder met betrekking tot de invulling van de vacature.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Personeel & Organisatie

PO07

Functie: Recruiter

Functiegroep: 65

Datum: 1 september 2009

Opgesteld door: Human Capital Group

- begeleidt het gehele werving- en selectieproces, bewaakt de voortgang en onderneemt acties bij stagnaties en knelpunten.
- voert de uit de functie voorkomende administratieve taken uit.

Resultaat: Werving- en selectieactiviteiten uitgevoerd, zodanig dat vacatures tijdig en zorgvuldig worden ingevuld en vacaturehouders hierbij tijdig en passend zijn geadviseerd.

Advies geven

- adviseert vacaturehouders, leidinggevend en management met betrekking tot aangelegenheden op het aandachtsgebied.

Resultaat: Advies gegeven, zodanig belanghebbenden tijdig over de benodigde informatie verstrekken.

Werkcontacten onderhouden:

- onderhoudt en legt contacten met leidinggevend en management met betrekking tot werving en selectie.
- onderhoudt werkcontacten met externe organisaties inzake werving en selectie, reïntegratie, CWI et cetera.

Resultaat: Werkcontacten onderhouden, zodanig dat een bijdrage is geleverd aan de naamsbekendheid van de organisatie als (potentiële) werkgever en de voor organisatie relevante in- en externe contacten beschikbaar zijn.

4. Kennis

- hbo werk- en denkniveau.
- kennis van de CBR-organisatie.
- kennis van en inzicht in de arbeidsmarkt.
- kennis van diverse werving- en selectie-instrumenten.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- mondelinge uitdrukingsvaardigheid
- klantgerichtheid
- oordeelsvorming

Proces: Klantenservice

KL01

Functie: teammanager Klantenservice

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

1. Doel van de functie

- a. Doel van het proces: Het behandelen van telefonische, elektronische (e-mail) en schriftelijke klantvragen en klachten met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR.
- b. Doel van de functie: Het hiërarchisch en functioneel aansturen van een team van medewerkers klantenservice en het zelfstandig beantwoorden van (complexe) klantvragen met betrekking tot producten, diensten en/of voorwaarden van het CBR dan wel het gericht doorverwijzen van vragen.

2. Plaats in de organisatie

- a. Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Klantenservice.
- b. De teammanager Klantenservice geeft hiërarchisch leiding aan een team medewerkers Klantenservice (max. 25 medewerkers).

3. Kerntaken en resultaatgebieden

Medewerkers hiërarchisch aansturen

- geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en coördineren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig.
- maakt volume forecasting en de roosterplanning.
- rapportage met betrekking tot verbrande uren, KTO, KPI's, SLA en gesprekstijden.
- ziet toe op de voortgang van werkzaamheden en faciliteert bij het oplossen van problemen.
- signaleert knelpunten in werkprocessen, doet verbetervoorstellen naar aanleiding hiervan en houdt samen met de manager klantenservice jaar- en voortgangsgesprekken met medewerkers.
- monitoren, begeleiden en adviseert hen met betrekking tot hun ontwikkeling.
- initieert en begeleidt structureel werkoverleg (dagstart, keek op de week etc.).

Resultaat: Medewerkers aangestuurd en begeleid in hun functioneren, zodanig dat de vastgestelde resultaten behaald worden en er sprake is van een efficiënt en effectief werkende afdeling.

Complexe klantvragen en escalerende gesprekken behandelen

- neemt complexe / escalerende telefonische vragen/ problemen/ klachten van klanten aan/over.
- inventariseert de vraag of klacht, formuleert een passend antwoord en koppelt de betreffende informatie conform richtlijnen en procedures terug.
- legt indien nodig de betreffende klantvraag administratief vast; bevestigt de ontvangst van schriftelijke klachten middels een brief naar de klant.
- verwijst de klant, indien nodig, door naar de juiste afdeling indien zelfstandige beantwoording niet mogelijk is; bewaakt de voortgang en afhandeling van overgedragen vragen.
- signaleert patronen in klantvragen en bespreekt deze met de medewerker kennis en kwaliteit, verwoord wensen met betrekking tot voortgang en doet voorstellen tot verbetering van de dienstverlening.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Proces: Klantenservice

KL01

Functie: teammanager Klantenservice

Functiegroep: 60

Datum: 19 juni 2012

Opgesteld door: Human Capital Group

Resultaat: Complexe klantvragen en escalerende gesprekken behandelt, zodanig dan vragen conform richtlijnen en klanttevredenheid zijn beantwoordt dan wel zijn doorverwezen. Patronen in klantvragen zijnesignaleerd, mogelijkheden tot verbeteringen zijn besproken en belegd (kennis en kwaliteit)

Overige werkzaamheden verrichten

Goedkeuren facturen/ uren (inleen)medewerkers

- houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot producten, diensten en voorwaarden van het CBR.
- onderhoudt contact met belanghebbenden en managers van elk proces over klachten en veel voorkomende vragen, zodat tijdig actie ondernomen kan worden.
- verricht aan de functie gerelateerde overige voorkomende administratieve werkzaamheden.
- verleent proactieve ondersteuning aan de medewerkers klantenservice bij de beantwoording van vragen.
- verzorgt het functioneel beheer van de in gebruik zijnde systemen (uitzondering TopInternet).

Resultaat: Overige werkzaamheden conform gemaakte afspraken, richtlijnen en procedures verricht.

4. Kennis

- hbo werk- en denkniveau.
- kennis van producten, diensten en voorwaarden van de organisatie.
- kennis van toegepaste softwareapplicaties.

5. Competenties

- klantgericht
- samenwerken
- initiatief
- sociale vaardigheden
- integriteit
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- groepsgericht leidinggeven