

Naam van het taak-resultaatprofiel: Medewerker DKCC 2
Formatieomvang:

Plaats in de organisatie:

Sector/Bedrijf: DKCC

Afdeling: Klantcontact

Eenheid: team web& telefonie, balie & ontvangst of specials, administratie & brp

De afdeling Klantcontact verzorgt de klantcontacten via alle kanalen: balie, web, telefoon en post. De afdeling Klantcontact signaleert en verzamelt klantinformatie en -wensen en vertaalt deze ten behoeve van verbetering van (bedrijfsvoerings)processen. De afdeling bestaat uit vier teams: balie & ontvangst 1 en 2, web & telefonie en een team specials, administratie & BRP. De twee teams balie & ontvangst verzorgen de dienstverlening via de balie, gastvrouw en/of receptie in de gemeentewinkels van de vier gemeenten. Het team web & telefonie is centraal georganiseerd en verzorgt via deze kanalen de eerstelijns klantcontacten. Het team specials, administratie & BRP werkt zowel op locatie als centraal in Dordrecht, afhankelijk van de functie-inhoud.

Doelstelling van het taakprofiel:

Uitvoering van alle voorkomende DKCC werkzaamheden en klantcontacten via receptie, balie, web/telefonie en specials/brp/administratie. Is gespecialiseerd in een of meerdere producten/diensten van het DKCC.

Hoofdtaken binnen het profiel:

1. Beantwoorden van klantvragen
2. Verlenen van optimale dienstverlening
3. Bijdragen aan product- en kwaliteitsontwikkeling
4. Deelnemen aan beleidsontwikkeling en projecten
5. Bijdragen aan optimale bedrijfsvoering

Uitwerking van de hoofdtaken

1. Beantwoorden van klantvragen

- Adviseert, behandelt en beantwoordt zelfstandig complexe eerste of tweedelijns klantvragen via woord en/of schrift.
- Zorgt voor een juiste en correcte controle en afhandeling van mutaties, archiveert en registreert het klantcontact.

2. Verlenen van optimale dienstverlening

- Past de uitgangspunten van hostmanship toe richting klant (dienstbaarheid, het geheel van de vraag zien, verantwoordelijkheid nemen, inlevingsvermogen, toepassen van je kennis en de dialoog boven debat stellen).
- Er is regelmatig sprake van bijzondere, van de standaard afwijkende klantvragen en -wensen. De medewerker biedt passende en oplossingsgericht dienstverlening.
- Zorgt voor een juiste en correcte afhandeling van klantcontacten, is dossierverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de klant in de gehele keten van dienstverlening.
- Draagt er zorg voor dat de klant op tijd, conform afgesproken servicenormen, geholpen wordt.

3. Bijdragen aan product- en kwaliteitsontwikkeling

- Kan verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit en ontwikkeling van 1 of meerdere producten.
- Houdt hierin de ontwikkelingen bij van het product of dienst; vertaalt wijzigingen in een nieuwe werkinstructie, voorziet collega's van de benodigde informatie en kennis, controleert de kwaliteit van uitvoering en onderhoudt actuele klantinformatie. De producteigenaar vervult deze functie voor alle kanalen.

4. Deelnemen aan beleidsontwikkeling en projecten

- Neemt deel aan projectgroepen, binnen of gerelateerd aan het vakgebied.
- Begeleidt (operationele) eenvoudige veranderingen, binnen of gerelateerd aan het vakgebied.
- Doet voorstellen en/of levert input voor beleidsontwikkeling, binnen of gerelateerd aan het vakgebied.

5. Bijdragen aan optimale bedrijfsvoering

- Draagt bij aan optimale bedrijfsvoering binnen vastgestelde uitgangspunten op gebied van o.a. productiviteit, kwaliteit, klanttevredenheid, kostenbewustzijn, toepassen van de meest efficiënte werkwijze.
- Kan locatieverantwoordelijke zijn en draagt hierbij zorg voor de dagelijkse goede gang van zaken. Zorgt hierbij o.a. voor het openen en sluiten van de gemeente/stadswinkel, goed verloop van de dagelijkse operatie, afhandeling van uitzonderlijke klantvragen of –gedrag, eerste aanspreekpunt op locatie, eerste afhandeling van knelpunten in bedrijfsvoering en oplossing van dagelijkse personele (capaciteits)vraagstukken

Handelingsvrijheid

Er wordt zelfstandig gewerkt aan de uitvoering van alle voorkomende DKCC werkzaamheden in verschillende teams en op verschillende locaties. De bezetting per locatie wordt georganiseerd aan de hand van vooraf opgestelde roosters voor de balie- en telefoniebezetting van de vier deelnemende gemeenten. De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van de teammanager.

Indicatie werk- en denkniveau en ervaring:

Werk- en denkniveau: MBO+

Aanvullende (vak)kennis:

- Klantgerichte en dienstverlenende instelling
- Ruime kennis van producten, systemen en archieven
- Basiskennis van het vakgebied (bobz/bopz)
- Gespecialiseerde vakkennis

Competenties

- goede sociale en communicatieve vaardigheden, dienstbaar, nauwkeurig, representatief, oplossingsgericht

Totaal aantal jaren functiegerichte ervaring:

- 3 tot 5 jaar

Leidinggeven

Niet van toepassing. Stuur in de rol van locatieverantwoordelijke de medewerkers functioneel aan in de dagelijkse werkzaamheden op een locatie van het DKCC.

Contacten intern/extern:

De medewerker DKCC 2 is een van de eerste aanspreekpunt van inwoners, bedrijven en maatschappelijke partners. De medewerkers in de verschillende teams stemmen onderling, in overleg met de teammanager en/of locatieverantwoordelijke de dagelijkse gang van zaken af.