

Allround Baliemedewerker

Wat houdt de functie in?

- Je bent het aanspreekpunt bij het beoordelen van reisdocumenten en het verstrekken van documenten, zoals VOG, uittreksels en akten van de Burgerlijke Stand.
- Je voert de administratie, zoals het versturen van brieven voor niet opgehaalde reisdocumenten, verstrekt verschillende parkeerproducten aan de balie en neemt gevonden voorwerpen aan.
- Je bent het visitekaartje voor de klanten in de publiekshal. Het kan voorkomen dat je werkzaam bent in de rol van host. Je begeleidt dan klanten bij het gebruik van de digitale systemen in de publiekshal.
- Voor je collega's ben je aanspreekpunt voor de digitale systemen.
- Naast contact met burgers, heb je ook contact met bedrijven, ketenpartners en collega's binnen de gemeente.

Wat verwachten wij?

- Je hebt een mbo-diploma (juridisch/administratief of vergelijkbaar).
- Om deze functie te kunnen uitoefenen is het diploma Frontoffice Medewerker 2.0 (of vergelijkbaar) een pré.
- Als je een training Hospitality hebt gevolgd is dat ook een voordeel.
- Je bent secuur, daadkrachtig en je kunt goed samenwerken.
- Je vindt het een uitdaging/leuk om mee te denken met de klant. Je bent flexibel inzetbaar en vanzelfsprekend bezit je goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in zowel het Nederlands als het Engels.
- Je hebt affiniteit met digitale systemen.
- Je bent proactief, denkt mee en komt met verbetervoorstellen.

Wat bieden wij?

- We bieden je een afwisselende functie in een dynamische werkomgeving.
- Je komt te werken in een professioneel team dat volop in ontwikkeling is.
- Het salaris is afhankelijk van ervaring en opleiding en bedraagt maximaal € 3301,- bruto per maand (schaal 7) bij een fulltime arbeidsovereenkomst in een 36-urige werkweek.

Wie zijn wij?

De afdeling Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Haarlem is hét loket voor burgers en bedrijven. Vanuit de gedachte van één loket geven wij snel & efficiënt antwoorden op vragen en geven wij alle producten met betrekking tot burgerzaken uit. Wie bij ons werkt herkent zich in de kernwaarden van het Klant Contact Centrum: Klantgerichtheid, Flexibiliteit, Vertrouwen, Vernieuwing, Verantwoordelijkheid.

Het KCC handelt zoveel mogelijk vragen meteen af. Kan een vraag niet direct beantwoord worden dan zorgt de afdeling in samenwerking met collega's van de vakafdelingen dat de klant zo snel mogelijk antwoord krijgt.

Het KCC bestaat uit drie processtromen: fysiek klantcontact, niet fysiek klantcontact en administratief. Daarnaast hebben we een team accountmanagement en een kwaliteitsteam.

Naast het afhandelen van alle 1e lijnsvragen zijn wij ook verantwoordelijk voor onze eigen producten zoals o.a. paspoorten, rijbewijzen, geboorteaangifte en adresonderzoeken.