

Medewerker Klant Contact Centrum

Wat houdt de functie in?

- Je bent het aanspreekpunt en flexibel inzetbaar voor niet-fysiek klantcontact via telefoon, email en andere digitale communicatiemiddelen. Je hebt contact met burgers, bedrijven, ketenpartners en collega's binnen de gemeente zelf, waarbij de klant centraal staat.
- Je werkt vanuit een dienstverlenende grondhouding en binnen vastgestelde werkafspraken, met de uitdaging de klant op een zorgvuldige en effectieve manier te informeren.
- Je kan ingezet worden als aanspreekpunt voor de klanten als Host in de publiekshal.
- Je werkt op vaste dagen, maar bent flexibel om van dag te ruilen als het rooster daar aanleiding toe geeft.

Wat verwachten wij?

- Je beschikt over een MBO4 diploma richting communicatie of vergelijkbaar, aangevuld met ruime aanvullende kennis en/of ervaring met de uitvoering van klantcontacten.
- Bekendheid met het werken in een ambtelijke organisatie is een pré.
- Je bent secuur, integer, oplossingsgericht en je kan goed samenwerken. Je vindt het leuk om mee te denken en in te spelen op de persoonlijke situatie van de klant.
- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Ook spreek je goed Engels.
- Je kunt goed schakelen tussen de verschillende werkzaamheden.
- Je bent goed bekend met digitale kanalen zoals facebook en email.
- Je bent proactief, kritisch op het eigen werk en het te volgen proces en je komt met verbetervoorstellen.
- Je bent bereid je verder te bekwamen in gesprekstechnieken.
- Je bent politiek en bestuurlijk sensitief.
- Je woont in de regio.

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 aanstelling 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.