

Functie-informatie

Functienaam	Medewerker klantencontacten
Organisatie	Regionale Belasting Groep
Onderdeel	Cluster Klanten
Salarisschaal	6
Kenmerkscores	32232 23223 22 22
Somscore	32
Datum	29-10-2014

Functiebeschrijving

Omgeving

De Regionale Belasting Groep (RGB) maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een betrouwbare, doelmatige en klantgerichte wijze uit te voeren. De medewerkers van de RGB werken daarbij service- en vernieuwingsgericht. De RGB bestaat uit drie clusters: 1. Gegevensbeheer en WOZ, 2. Klanten, 3. Incasso en een staf.

De staf houdt zich bezig met de processen control, kwaliteitszorg, data-analyse, klachtencoördinatie, ICT, bestuursondersteuning, managementondersteuning en ondersteuning/ secretariaat OR.

De staf bestaat uit de functies controller, medewerker kwaliteitszorg, data-analist, ambtelijk secretaris OR, bestuursadviseur, en managementassistent.

Doel van de functie:

De medewerker klantencontacten is verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en, indien mogelijk, het ondersteunen van andere clusters bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.

Resultaatgebieden

1. Algemene informatieverstrekking

- stelt zich op de hoogte van actuele zaken binnen de RGB;
- handelt vragen en klachten af en registreert deze;
- verzorgt de beantwoording van reacties die via de internetsite zijn binnengekomen;
- geleidt complexe en detailvragen door naar de materiedeskundigen;
- legt regelingen en procedures uit, verstrekt informatie(materiaal) en beantwoordt klantvragen zowel schriftelijk als mondeling (mail, telefoon, balie);
- signaleert veelvuldig voorkomende vragen en klachten, rapporteert hierover aan de andere clusters en bespreekt vragen, klachten en procedures;
- volgt de status en afdoening van verzoeken en informeert de aanvrager hierover;
- beheert informatiemateriaal en zoekt (indien van toepassing) via een vaste systematiek nadere informatie op over diverse onderwerpen.

2. Overige werkzaamheden

- levert administratieve ondersteuning aan andere clusters;
- verricht alle voorkomende baliewerkzaamheden;
- ondersteunt in voorkomende situaties bij invorderingswerkzaamheden;

- draagt zorg voor digitale postverwerking en wijst poststukken toe aan de juiste interne bestemming;
- verricht scanwerkzaamheden.

Speelruimte

- de medewerker klantencontacten neemt beslissingen bij het in behandeling nemen en afhandelen van diverse zaken, bij het opzoeken en verstrekken van informatie en beantwoorden van vragen, bij het doorleiden van vragen en klachten naar de materiedeskundigen en bij het beheren van informatiemateriaal;
- interne regels en voorschriften vormen het kader;
- de medewerker klantencontacten legt verantwoording af over de kwaliteit van de verstrekte informatie en dienstverlening aan het publiek.

Kennis en vaardigheden

- globale kennis van de diverse vakgebieden van RBG;
- kennis van procedures en regelingen;
- inzicht in relevante delen van de belastingwet- en regelgeving;
- inzicht in de werkvelden van de organisatie en de verschillende afdelingen;
- vaardigheid in het omgaan met geautomatiseerde systemen;
- vaardigheid in het omgaan met lastige klanten en agressie;
- vaardigheid in het verstrekken en overdragen van informatie;
- vaardigheid in het voeren van sterk wisselende gesprekken over uiteenlopende onderwerpen.

Contacten

- met de diverse vakafdelingen binnen de organisatie over achtergrondinformatie en informatiebehoeften om informatie uit te wisselen;
- met klanten over de uitleg van regelingen, procedures, besluitvorming en werkterreinen om informatie te verstrekken en over klachten om deze te registreren, uitleg te geven en in behandeling te nemen;
- met doelgroepen (sociale raadslieden) over de invulling van formulieren om uitleg te geven van regels en procedures.

Opmerkingen

- de medewerker klantcontacten draagt bij aan de evaluatie van processen en procedures, doet voorstellen ter verbetering en formuleert en realiseert de eigen ontwikkelbehoefte.

Functie-eisen

- MBO werk- en denkniveau;
- Cursus Klantcontact;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring.

Competenties

Competentieprofiel

Organisatie: Regionale Belasting Groep
Afdeling: Cluster Klanten
Functienaam: Medewerker klantencontacten

Datum: 6-jun-2012

ORGANISATIE COMPETENTIES

Initiatief tonen/ doelmatigheid

Uit zichzelf tot actie komen, financiële, personele en materiële middelen optimaal inzetten en handelen voordat erom gevraagd wordt.

2) Verricht uit zichzelf extra werkzaamheden naast het eigen werkpakket, ziet knelpunten ten aanzien van de uitvoering van het werk, doet verbetervoorstellen en bevordert de samenhang tussen verschillende activiteiten.

- Signaleert werkzaamheden die buiten het werkpakket vallen en pakt deze op.
- Doet voorstellen om kansen om te zetten in acties en oplossingen.
- Stelt uit zichzelf knelpunten aan de orde.
- Ziet mogelijkheden voor verbetering op de werkvloer, waaronder ten aanzien van de inzet van financiën, middelen en personeel en doet hier voorstellen voor.
- Coördineert de uitvoering van werkzaamheden (tijd, middelen en personeel) op teamniveau en draagt zorg voor het optimaliseren van de inzet van financiën, middelen en personeel.
- Ondersteunt, ontwikkelt en coacht medewerkers op vakinhoudelijk en persoonlijk gebied om een doelmatige inzet van middelen te bewerkstelligen.

Zorgvuldigheid

Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.

2) Heeft in het eigen werk en in dat van anderen oog voor detail en de precieze afhandeling van zaken.

- Toetst onder druk complexe gegevens, verkregen informatie, ideeën of plannen van zichzelf of anderen op juistheid en volledigheid.
- Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg.
- Signaleert ontbrekende of foute informatie in het eigen werk en dat van anderen.
- Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie toegankelijk is voor anderen.

Klantgerichtheid

Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.

2) Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze.
- Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening.
- Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Stressbestendigheid

Kalm blijven en adequaat reageren onder druk, bij tegenslag of tegenstand.

2) Blijft kalm en adequaat reageren bij een wisselende werkdruk, tegenslag en heftige emoties en stelt in dergelijke situaties anderen gerust.

- Geeft bij (tijds)druk voorrang aan hoofdzaken en blijft doeltreffend handelen.
- Neemt bij (tijds)druk de tijd om de situatie te analyseren.
- Stelt anderen gerust met kalm optreden.
- Blijft rustig en kalm bij tegenwerpingen en tracht zich daarbij te verplaatsen in de drijfveren van anderen.

Communicatieve vaardigheid

Op mondelinge en/ of schriftelijke wijze ideeën en informatie kernachtig formuleren, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.

2) Drukt zich mondeling en schriftelijk helder uit, stelt teksten zelfstandig en foutloos op en past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau.

- Spreekt en/ of schrijft in begrijpelijke taal; gebruikt geen vakjargon of legt vakjargon uit.
- Drukt zich mondeling goed uit bij contacten van verschillend niveau; stelt teksten en/ of correspondentie bondig op.
- Toetst of de boodschap goed is overgekomen en begrepen wordt.
- Hanteert in een verhaal een heldere opbouw en structuur en weet hoofd- en bijzaken te onderscheiden.
- Gebruikt heldere voorbeelden ter ondersteuning van het verhaal; maakt in teksten ter verheldering en ondersteuning gebruik van tabellen, grafieken, illustraties, etc.
- Stelt (delen van) documentatie op, aan de hand waarvan anderen moeten werken.

Luisteren

Belangrijke informatie opnemen uit (non-)verbale communicatie en het handelen hierop aanpassen.

2) Weet de onderliggende boodschap helder te krijgen en herkent non-verbale signalen.

- Herkent non-verbale signalen en maakt deze bespreekbaar (gevoelsreflectie).
- Zoekt (non-verbaal) aansluiting bij de gesprekspartner om deze te stimuleren verder te praten.
- Vat samen en toetst de eigen interpretatie.
- Helpt de gesprekspartner met het ordenen van de gedachten door gericht door te vragen.