

Naam functiecategorie	Medewerker Dienstverlening
Aangemaakt door	HayThree

Functiefamilie	Primair
Functiebeschrijving Template	
Functiebeschrijving ID	WWWB-6F6BW8

Doel (wat, waarbinnen, waartoe)	Context (bijv. hiërarchische lijn en organisatorische eenheid)
Aannemen, beoordelen en behandelen van (aan)vragen/opdrachten binnen het eigen vakgebied, conform richtlijnen en wet- en regelgeving en binnen het gemeentelijk beleid, teneinde een efficiënte en zorgvuldige afhandeling van alle binnenkomende (aan)vragen/opdrachten te realiseren.	Rapporteert aan een cluster-, staf-, of teammanager

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden)
Intake/Diagnose			
Aannemen, registreren en classificeren van (aan)vragen, opdrachten en klachten	Wet- en regelgeving Toegewezen verantwoordelijkheden binnen andere clusters Eigen beleidsterrein(en) Eigen vakgebied	Verheldering van de inhoud, specificaties en context van de (aan)vraag/opdracht en inschatting van de benodigde aanpak	Fungeren als eerste aanspreekpunt, verstrekken van informatie en aannemen van de (aan)vraag/opdracht Doorvragen omtrent doel en aanwending van de te verstrekken dienst en/of product en analyseren en verhelderen van de (aan)vraag/opdracht Overleggen met relevante partijen over termijn/ doorlooptijd
Uitvoering			
(Mede) uitvoeren van de klantvraag	Wet- en regelgeving Klantvraag Producten en productspecificaties Procedures en instructies	Efficiënte en effectieve afhandeling van de (aan)vraag/opdracht	Zorgdragen voor de levering van gevraagde product en/of dienst Doorsturen en toelichten van de opdracht en/of verwachte dienstverlening Registreren en onderhouden van (klant)gegevens en verwerken van (aan)vragen/opdrachten in systemen en doorvoeren van mutaties

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden)
Onderzoek, controle & rapportage			
Onderzoeken en/of controleren in het kader van toepassing en handhaving en zo nodig opstellen van rapportages	Wet- en regelgeving	Tijdige en juiste informatievoorziening met betrekking tot alle relevante aspecten van de (aan)vraag/opdracht (al dan niet verwerkt in rapportages) om tot effectieve besluitvorming te komen	Verzamelen van relevante gegevens
	Gemeentelijk beleid		Uitvoeren van onderzoeken en toetsen aan wettelijke regels
	Procedures en instructies		Interpreteren van gegevens en opstellen van rapportages
	Vastgestelde kwaliteitscriteria		
Overdracht (aan)vraag/opdracht			
Overdragen van de (aan)vraag/opdracht aan derden (externe partijen en/of de Back Office)	Wet- en regelgeving	Effectieve en efficiënte uitvoering door de cluster en/of derden op basis van juiste en tijdige informatie	Bepalen van aard en omvang van de (aan)vraag/opdracht
	Toegewezen verantwoordelijkheden binnen andere clusters		Informerende van derden en/of de cluster met betrekking tot de (aan)vraag/opdracht
	Eigen beleidsterrein(en)		Zeker stellen dat de vraag op de juiste wijze wordt opgepakt en afgehandeld
Voortgangsbewaking			
Bewaken en coördineren van de afhandeling van de (aan)vraag/opdracht	Wet- en regelgeving	Volledig, tijdig en juiste afhandeling van (aan)vragen/opdrachten en bevordering van een zo kort mogelijke doorlooptijd	Contact onderhouden met Back Office, andere afdeling en/of derden
	Procedures en instructies		Bewaken, controleren en periodiek evalueren van de voortgang en zo nodig ingrijpen/bijstellen
	Klantvraag		
	Inrichting van andere clusters		Zorgdragen voor de follow-up
Afgeven van producten & diensten			
Verstrekken van producten en diensten aan burgers binnen de gemeente	Wet- en regelgeving aangaande het werkgebied	Tijdige en juiste afhandeling van (aan)vragen/opdrachten	Beoordelen en toetsen van (aan)vragen/opdrachten
	Termijnen		Informerende van de klant over leveringsvoorwaarden van product en/of dienst
	Procedures en richtlijnen		Leveren van gevraagde product en/of dienst

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden; max. 3)
Adviseren & bemiddelen			
Adviseren van klant, opdrachtgevers en collega's en bemiddelen van klanten	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Bestuurlijke prioriteiten Procedures & instructies Focus Klant	Volledige, tijdige en juiste afhandeling van de (aan)vraag/opdracht en van de advisering en een bijdrage aan klantenbinding	Bespreken van, en adviseren over, mogelijkheden, functionaliteiten en/of overige aspecten van producten en/of diensten Opstellen van adviezen en andere stukken Uitvoeren van bemiddelingsactiviteiten tussen werkgever en klant
Relatiebeheer			
Ontwikkelen en onderhouden van in- en externe contacten ten dienste van de doelstellingen	Gemeentelijk beleid Eigen vakgebied Focus Klant	Optimale randvoorwaarden die de realisatie van de doelstellingen ondersteunen	Aangaan en onderhouden van relaties met interne en externe belanghebbenden Onderhandelen met relaties over prijsafspraken, leveringstijden e.d. met betrekking tot het afsluiten van contracten Vertegenwoordigen van de gemeente bij externe instanties
Bijdrage aan verbeteringen			
Signaleren van knelpunten in werkprocessen en procedures en leveren van input voor verbetering	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Procedures & instructies Focus Klant	Zicht op en inzicht in tegenstrijdigheden, knelpunten en verbetermogelijkheden bij het efficiënt en effectief afhandelen van een (aan)vraag/opdracht	Signaleren van problemen bij de werkkuitvoering en aangeven van verbetermogelijkheden Bespreken van problemen/mogelijke oplossingen met leidinggevende en/of collega's en implementeren van oplossingen Input leveren aan het optimaliseren van processen en van het beleid

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden; max. 3)
Vakontwikkeling			
Bijhouden van ontwikkelingen op het eigen vakgebied en in wet- en regelgeving op het eigen en aangrenzend vakgebied	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Toegewezen vakgebied	Actuele en accurate kennis van het eigen vakgebied en wet- en regelgeving op het eigen en aangrenzend vakgebied ten behoeve van adequate en effectieve uitoefening van de functie	Volgen en zich op de hoogte stellen van kennis en ontwikkelingen Actief verzamelen van informatie op het eigen vakgebied Lezen van vakliteratuur op het gebied van wet- en regelgeving
Inhoudelijke beoordeling en besluit (variant bij subsidies, vergunningen en uitkeringen)			
Inhoudelijk beoordelen van de (aan)vraag/opdracht en besluiten aan de hand van alle relevante informatie	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Procedures & instructies Vastgestelde kwaliteitscriteria	Volledig, tijdig en juist genomen besluit ten aanzien van de (aan)vraag en een en effectief plan van aanpak met de betrekking tot de afhandeling	Afwegen van alle relevante aspecten en verzamelde informatie (mondeling en/of schriftelijk verkregen d.m.v. intake en onderzoek) en opstellen en ondertekenen van een besluit (bijvoorbeeld beschikkingen) Ten uitvoer leggen van beschikkingen van de gemeente en uitvoering derde beslag Opstellen van een plan van aanpak (bijvoorbeeld reïntegratieplan)

Indelingscriteria Medewerker Dienstverlening

Functieniveau Indelingscriteria	Medewerker Dienstverlening 1	Medewerker Dienstverlening 2	Medewerker Dienstverlening 3	Medewerker Dienstverlening 4
Aard van de werkzaamheden	Begeleiden en bewaken van complexere (aan)vragen/opdrachten op operationeel niveau gericht op de realisatie van één product/dienst Leveren van informatie aan raadsleden, bedrijven en instellingen Aanspreekpunt in geval van afwezigheid van de gebiedsmanager	Complexere cliënten Meervoudig, intensief en langdurig contact en afstemming met meerdere partijen Grote aanspraak op sociale vaardigheden (onderhandelen en overtuigen, <i>gaat verder dan alleen feiten en argumenten</i>) Signaleren van knelpunten in beleid, ontwerpen/uitwerken van suggesties voor verbetering en bijdragen aan beleidsontwikkeling	Complexe cliënten Meervoudig contact Aanspraak op sociale vaardigheden: onderhandelen en overtuigen aan de hand van <i>feiten en argumenten</i> Signaleren van knelpunten in processen en meedenken en doen van suggesties voor verbetering	Cliënten Enkelvoudig contact Beantwoorden van vragen en informeren Signaleren van knelpunten in processen en meedenken over input voor verbetering
Complexiteit	Grote diversiteit en complexiteit van product en bijbehorende processen binnen het eigen vakgebied Gevoelige bestuurlijk-politieke omgeving	Grote diversiteit van product en bijbehorende processen binnen het eigen vakgebied Complexere (aan)vragen/opdrachten, omvangrijk onderzoek en besluit	Geringe diversiteit van product en bijbehorende processen binnen het eigen vakgebied Complexere (aan)vragen/opdrachten, omvangrijk onderzoek en besluit onder begeleiding van Medewerker Dienstverlening 1/2	Uniformiteit van product en bijbehorende processen binnen het eigen vakgebied Standaard-/routine-(aan)vragen/opdrachten binnen vastomlijnde procedures

Indelingscriteria Functioniveau	Medewerker Dienstverlening 1	Medewerker Dienstverlening 2	Medewerker Dienstverlening 3	Medewerker Dienstverlening 4
Begeleiding	Adviseren en coachen Medewerkers Dienstverlening lagere niveaus Coördineren van het proces van complexe producten en/of diensten op operationeel niveau Bijhouden van externe betrekkingen	Begeleiding en ondersteuning van Medewerker Dienstverlening lagere niveaus Bijhouden van externe betrekkingen		
Kennis en ervaring	HBO werk- en denkniveau met 5-8 jaar relevante werkervaring Specialistische kennis vereist van wet- en regelgeving op het eigen vakgebied Gemeentebrede kennis	HBO werk- en denkniveau met 3-5 jaar relevante werkervaring Specialistische kennis vereist van wet- en regelgeving op het eigen vakgebied, Gemeentebrede kennis	HBO werk- en denkniveau met 1-3 jaar relevante werkervaring Gedegen kennis vereist van wet- en regelgeving op het eigen vakgebied	MBO werk- en denkniveau met 1-3 jaar relevante werkervaring Kennis van wet- en regelgeving op het eigen vakgebied vereist