

Naam functiecategorie	Medewerker Contact Center
Aangemaakt door	KornFerry

Functiefamilie	Primair
Functiebeschrijving Template	
Functiebeschrijving ID	

Doel (wat, waarbinnen, waartoe)	Context (bijv. hiërarchische lijn en organisatorische eenheid)
Aannemen, beoordelen, beantwoorden en doorverwijzen van klantvragen, binnenkomend via een diversiteit aan kanalen, conform de door de gemeente gestelde afhandelingstermijnen, -processen en kwaliteitsnormen, zodat de klant (inwoner/ondernemer/niet-ingezetene e.a.) zich welkom geheten, gehoord, begrepen en geholpen voelt.	Rapporteert aan de Cluster- en/of Teammanager binnen het desbetreffende cluster.

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden; max. 3)
Vraagaanname/intake			
Aannemen, registreren en classificeren van (aan)vragen, meldingen en klachten	Klantvraag Producten en productspecificaties Procedures en/of werkinstructies	Verheldering van de inhoud en context van de klantvraag en inschatting van de benodigde aanpak	Fungeren als eerste aanspreekpunt voor klanten Verstrekken van informatie Aannemen van de (aan)vraag/melding Beluisteren, doorvragen, analyseren en verhelderen van vragen en beoordelen van de vraag op gewenste actie
Vorbereiding uitvoering (beantwoording en begeleiding)			
Vorbereiden van beantwoording en begeleiden van de klantvraag	Procedures en/of werkinstructies Toegewezen verantwoordelijkheden binnen andere groepen Klantvraag	Efficiënte en effectieve beantwoording en doorverwijzing van de klantvraag	Uitvoeren van werkzaamheden gericht op directe beantwoording van de klantvraag Afstemmen met collega's binnen de organisatie over gewenste en/of mogelijke aanpak, verstrekken van informatie over dienstverlening en eventueel (door)verwijzen naar externe informatiebronnen, gespecialiseerde medewerkers en/of derden Registreren en onderhouden van (klantvraag)gegevens en verwerken van (aan)vragen/meldingen in systemen

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden; max. 3)
Overdracht (aan)vraag/opdracht			
Overdragen van de niet direct beantwoordbare klantvraag aan (een) vakafdeling(en) of derden buiten de organisatie	Procedures en/of werkinstructies Toegewezen verantwoordelijkheden binnen andere groepen Klantvraag	Duidelijkheid bij de vakafdeling en/of derde partij omtrent de klantvraag en de te leveren producten/diensten in het kader hiervan	Verkrijgen van helder en compleet beeld van de klantvraag Toelichting geven op en verduidelijken van de klantvraag Zorgen dat de vraag op de juiste wijze wordt opgepakt en afgehandeld
Informatie en voorlichting			
Verstrekken van basisinformatie en geven van voorlichting over producten en/of dienstverlening, maken van meldingen en zo nodig maken van afspraken voor de klant, alsook aannemen en doorgeleiden van klachten	Normen ten aanzien van klantvriendelijkheid Werkgebied Klantvraag Procedures en/of werkinstructies	Tevreden burgers, bedrijven en instellingen	Te woord staan van de klant Informereren van de klant over leveringsvoorwaarden, -termijnen, en- condities van het product of de dienstverlening
Verloren en gevonden voorwerpen			
Uitvoering van de toegewezen wettelijke taak inzake verloren en gevonden voorwerpen	Wet- en regelgeving Procedures en/of werkinstructies	Correcte, efficiënte en effectieve uitvoering van het gehele proces inzake behandeling van verloren en gevonden voorwerpen	Intake en sorteren van goederen Registeren, publiceren en opslag van goederen Identificeren van eigenaar en zorgen voor uitgifte van goederen
Signaleren knelpunten			
Signaleren van knelpunten in werkprocessen en procedures	Gemeentelijk beleid Procedures en/of werkinstructies Normen ten aanzien van klantvriendelijkheid Klantfocus	Zicht op en inzicht in tegenstrijdigheden, knelpunten en andere tekortkomingen bij het efficiënt en effectief beantwoorden van de klantvraag	Signaleren van problemen bij de werkuitlevering Leveren van input voor dan wel bijdragen aan voorstellen voor verbetering
Kennisbeheer			
Dagelijks beheer dan wel meewerken aan het beheer van de kennisbank door het continu actualiseren,	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid	Relevante informatie is voor de medewerkers van het Contact Center en voor andere gebruikers in de	Volgen en zich op de hoogte stellen van relevante ontwikkelingen en signalen

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten (voorbeelden; max. 3)
verbeteren en verrijken van de informatie en deze optimaal beschikbaar en bruikbaar houden voor de organisatie	Toegewezen vakgebied(en) Klantfocus	organisatie steeds actueel en optimaal toegankelijk	Actief verzamelen van informatie op de relevante gebieden en deze helder verwerken in de kennisbank Vragen van feedback aan collega's binnen het team en daarbuiten
Opleiding en coaching			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren (of nieuwe) collega's	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevorderen van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	Informeren van medewerkers over te realiseren doelstellingen en resultaten Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures Mede beoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden