

FUNCTIEPROFIEL

Functiefamilie : Dienstverlening
Generieke functie : Medewerker dienstverlening C
Functiecode : 18
Schaal :
Datum beschrijving : 22 juli 2009

1. Typering functiefamilie

Functies in de familie dienstverlening worden gekenmerkt door het verzorgen van contacten met burgers, bedrijven en andere klanten. Zoals het behandelen van aanvragen en verzoeken waarbij door middel van afstemming met de aanvrager en/of aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving een advies en besluit wordt uitgebracht eventueel met bijbehorende begeleiding van trajecten.

2. Functierange Dienstverlening

Medewerker dienstverlening A
Medewerker dienstverlening B
Medewerker dienstverlening C
Medewerker dienstverlening D
Medewerker dienstverlening E
Medewerker dienstverlening F

3. Resultaatgebieden van de functie

3.1 Behandeling aanvragen

- informeert aanvragers over procedures, criteria e.d.
- houdt intakegesprekken
- toetst en beoordeelt aanvragen
- adviseert over de toekenning van aanvragen
- stelt rapportages, conceptbeschikkingen en/of verweerschriften op
- verzorgt de administratief procedurele afhandeling
- signaleert knelpunten en doet (verbeter)voorstellen

De functie wordt overwegend gekenmerkt door:

- beoordeling en behandeling van aanvragen, verzoeken e.d. in afstemming met de aanvrager en aan de hand van wet- en regelgeving
- aanvraagbehandeling op **enkele** aandachtsgebieden
- aanvraagbehandeling met een **gemiddelde** complexiteit en specialistisch karakter

4. Werk- en denkniveau

MBO werk- en denkniveau

FUNCTIEPROFIEL

Functiefamilie : Dienstverlening
Generieke functie : Medewerker dienstverlening D
Functiecode : 14
Schaal :
Datum beschrijving : 22 juli 2009

1. Typering functiefamilie

Functies in de familie dienstverlening worden gekenmerkt door het verzorgen van contacten met burgers, bedrijven en andere klanten. Zoals het behandelen van aanvragen en verzoeken waarbij door middel van afstemming met de aanvrager en/of aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving een advies en besluit wordt uitgebracht eventueel met bijbehorende begeleiding van trajecten.

2. Functierange Dienstverlening

Medewerker dienstverlening A
Medewerker dienstverlening B
Medewerker dienstverlening C
Medewerker dienstverlening D
Medewerker dienstverlening E
Medewerker dienstverlening F

3. Resultaatgebieden van de functie

3.1 Behandeling aanvragen

- informeert aanvragers over procedures, criteria e.d.
- houdt intakegesprekken
- toetst en beoordeelt aanvragen
- adviseert over de toekenning van aanvragen
- stelt rapportages, conceptbeschikkingen en/of verweerschriften op
- verzorgt de administratief procedurele afhandeling
- signaleert knelpunten

3.2 Receptiewerkzaamheden

- ontvangt bezoekers en verwijst deze door
- verstrekt algemene informatie
- neemt goederen in ontvangst

3.3 Telefooncentralewerkzaamheden

- ontvangt gesprekken en verbindt gesprekken door
- registreert meldingen in geautomatiseerd systeem
- verstrekt algemene informatie

De functie wordt overwegend gekenmerkt door:

- beoordeling en behandeling van aanvragen, verzoeken e.d. in afstemming met de aanvrager en aan de hand van **strikte** wet- en regelgeving en **voorgeschreven procedures**
- aanvraagbehandeling op **een of enkele** aandachtsgebieden
- aanvraagbehandeling met een **beperkte** complexiteit en een **beperkt** specialistisch karakter

4. Werk- en denkniveau

MBO werk- en denkniveau

FUNCTIEPROFIEL

Functiefamilie : Dienstverlening
Generieke functie : Medewerker dienstverlening E
Functiecode : 20
Schaal :
Datum beschrijving : 22 juli 2009

1. Typering functiefamilie

Functies in de familie dienstverlening worden gekenmerkt door het verzorgen van contacten met burgers, bedrijven en andere klanten. Zoals het behandelen van aanvragen en verzoeken waarbij door middel van afstemming met de aanvrager en/of aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving een advies en besluit wordt uitgebracht eventueel met bijbehorende begeleiding van trajecten.

2. Functierange Dienstverlening

Medewerker dienstverlening A
Medewerker dienstverlening B
Medewerker dienstverlening C
Medewerker dienstverlening D
Medewerker dienstverlening E
Medewerker dienstverlening F

3. Resultaatgebieden van de functie

3.1 Behandeling standaardaanvragen

- informeert aanvragers over procedures, criteria e.d.
- beoordeelt aanvragen, verzoeken en adviseert over toekenning
- stelt conceptbeschikkingen op
- verzorgt de administratief-procedurele afhandeling

3.2 Receptiewerkzaamheden

- ontvangt bezoekers en verwijst deze door
- verstrekt algemene informatie
- neemt goederen in ontvangst

3.3 Telefooncentralewerkzaamheden

- ontvangt gesprekken en verbindt gesprekken door
- registreert meldingen in geautomatiseerd systeem
- verstrekt algemene informatie

De functie wordt overwegend gekenmerkt door:

- beoordeling en behandeling van **standaard**aanvragen, verzoeken e.d. in afstemming met de aanvrager en aan de hand van **strikte** wet- en regelgeving en **voorgeschreven procedures**
- aanvraagbehandeling op één aandachtsgebied
- aanvraagbehandeling met een **beperkte** complexiteit en een **beperkt** specialistisch karakter

4. Werk- en denkniveau

VMBO werk- en denkniveau

FUNCTIEPROFIEL

Functiefamilie : Dienstverlening
Generieke functie : Medewerker dienstverlening F
Functiecode : 21
Schaal :
Datum beschrijving : 22 juli 2009

1 Typering functiefamilie

Functies in de familie dienstverlening worden gekenmerkt door het verzorgen van contacten met burgers, bedrijven en andere klanten. Zoals het behandelen van aanvragen en verzoeken waarbij door middel van afstemming met de aanvrager en/of aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving een advies en besluit wordt uitgebracht eventueel met bijbehorende begeleiding van trajecten.

2. Functierange Dienstverlening

Medewerker dienstverlening A
Medewerker dienstverlening B
Medewerker dienstverlening C
Medewerker dienstverlening D
Medewerker dienstverlening E
Medewerker dienstverlening F

3. Resultaatgebieden van de functie

3.1 Receptiewerkzaamheden

- ontvangt bezoekers en verwijst deze door
- verstrekt algemene informatie
- neemt goederen in ontvangst

3.2 Telefooncentralewerkzaamheden

- ontvangt gesprekken en verbindt gesprekken door
- registreert meldingen in geautomatiseerd systeem
- verstrekt algemene informatie

De functie wordt overwegend gekenmerkt door:

- receptie- en telefooncentralewerkzaamheden

4. Werk- en denkniveau

VMBO werk- en denkniveau
