

Bijlage Functieprofielen

Concept Functiebeschrijving Callcenter Medewerker (FWG 6)

Over de functie

Als medewerker van het KCC Callcenter ben jij het eerste aanspreekpunt van de gemeente Zaanstad. Je behandelt vragen, signalen en klachten die binnenkomen via alle kanalen (telefonie, social media, whatsapp en de website) op een adequate, servicegerichte en behulpzame wijze. Je doet er alles aan om de inwoner van een gedegen antwoord te voorzien. Je bent in staat om de "vraag achter de vraag" snel helder te krijgen. Lastige gesprekken leid jij in goede banen.

In deze functie komt multi-tasken veel voor! Denk daarbij aan het correct voeren van het telefoongesprek, het registreren ervan én het raadplegen van de informatie uit diverse bronnen. Je verstrekt informatie, registreert meldingen, en je beantwoordt alle vragen, of maakt een terugbelverzoek aan voor de juiste afdeling.

Jouw profiel

Het uitvoeren van meerdere werkzaamheden tegelijkertijd is voor jou geen probleem! Jij kunt je goed staande houden in een soms stressvolle werkomgeving en krijgt juist energie van deze dynamiek. Vanzelfsprekend ben je servicegericht en dienstverlenend. Bovenal ben je een prettige collega voor het team.

- Werkervaring in een Klant Contact Center als Callcentermedewerker.
- Servicegericht, stressbestendig en teamspeler.
- Flexibel, snel kunnen schakelen, open voor feedback
- Alle voorkomende vragen kunnen beantwoorden met een glimlach.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, ook schriftelijk.
- Goede verstaanbaarheid, geen accent.

Concept functiebeschrijving Allround Medewerker Burgerzaken (FWG 8)

Over de functie

Als Allround Medewerker van de afdeling Burgerzaken ben je hét visitekaartje van onze gemeente. Je verzorgt voor burgers een groot aantal diensten op het gebied van de burgerlijke stand (BS): IPR, Nederlanderschap en de Basisregistratie Personen. Jij en jouw collega's schakelen tussen deze verschillende werkzaamheden en dat maakt iedere dag weer anders! Naar verwachting is Zaanstad over twintig jaar uitgegroeid tot een stad met meer dan 200.000 inwoners. Die groei biedt allerlei kansen voor de stad om te moderniseren en de leefbaarheid te verbeteren. Ook brengt deze groei uitdagingen met zich mee. Wij besteden als gemeente steeds meer aandacht aan identiteitsvaststelling, adreskwaliteit en de kwaliteit van de Basisregistratie Personen. En daar kunnen wij jouw expertise erg goed bij gebruiken!

Wat ga je precies doen?

- Je legt persoonslijsten aan in de Basisregistratie Personen (BRP) en houdt ook de relatielegging met gerelateerde personen, die al op het adres wonen.
- Je muteert verzoeken tot verbetering van de BRP op de persoonslijst
- Je maakt akten op voor de burgerlijke stand (BS)
- Je neemt aan het loket o.a. naturalisatieverzoeken in behandeling, plaatst mensen in de BRP en handelt geboorteaangifte/erkenningen af
- Je neemt voorgenomen huwelijken in behandeling en treedt op als trouwambtenaar bij kosteloze huwelijk.

Jouw profiel

Voor deze functie is klantvriendelijkheid uiteraard een absolute must. De klant staat bij jou altijd centraal en je herkent behoeften en vragen van inwoners. Je bent dienstverlenend, goed in staat om helder en duidelijk te kunnen communiceren en vindt het prettig om gastvrij en behulpzaam te zijn. Je vindt het prettig om actief mee te denken en naar oplossingen te zoeken. Als geen ander ben jij stressbestendig en motiveert werkdruk jou juist om samen met je collega's de schouders er telkens onder te zetten. In een soms chaotische omgeving blijf jij jouw werk secuur afhandelen.

Daarnaast beschik jij over:

- HBO werk- en denkniveau.
- Ruime ervaring in een dienstverlenende rol, met veel klantcontact.
- Een Basisopleiding Burgerzaken (BOBZ) of opleiding Burgerlijke Stand is een pré.
- Ervaring op het gebied van Burgerzaken is een grote pré.
- Kennis van en ervaring met informatiebeveiliging en Key2 Burgerzaken is een pré.
- Een flexibele instelling: je bent beschikbaar om te werken tijdens de dinsdag- of donderdagavondenstelling.

Concept functiebeschrijving Receptie Medewerker (FWG 5)

Over de functie

Haal jij plezier uit het contact met onze inwoners en heb jij service hoog in het vaandel staan? Als Receptiemedewerker ben jij het eerste gezicht voor onze burgers, externe gasten en het bestuur. Jij bent dus hét visitekaartje van onze gemeente. Jij werkt achter de receptie in onze levendige ontvangsthal. Je helpt onze inwoners en gasten en zorgt ervoor dat zij goed worden ontvangen. Door het contact met veel verschillende Zaankanters vliegt de dag voorbij en is geen dag hetzelfde!

Wat ga je onder andere doen?

-
- Je bent eerste aanspreekpunt en staat onze inwoners en bezoekers te woord;
 - Tickets uitgeven voor de betreffende afdelingen;
 - Vragen beantwoorden vanuit de website;
 - Cliënten W&I doorsturen naar het loket broodnood;
 - In ontvangst nemen van alle post;
 - Vanuit ontwikkel- en toekomstperspectieven, zal je ook de taak voor uitgifte van reisdocumenten toebedeeld krijgen.

Jouw profiel

Voor deze functie is klantvriendelijkheid natuurlijk een absolute must. De klant staat bij jou dus altijd centraal. Je bent dienstverlenend en flexibel, ook onder tijdsdruk. Verder kun je goed luisteren en ben jij communicatief vaardig. Het is belangrijk dat de klantvraag snel boven tafel komt. Jij bent goed in de omgang met diverse applicaties en systemen en kunt goed samenwerken met collega's binnen het team. Kwaliteit staat voor jou hoog in het vaandel.

Daarnaast beschik jij over:

-
- Je beschikt over een MBO denk- en werkniveau;
 - Bij voorkeur heb jij een aantal jaren relevante werkervaring opgedaan bij een gemeente.

Concept functiebeschrijving Medewerker Adreskwaliteit (FWG 8)

Over de functie

Als Medewerker Adreskwaliteit verricht je administratief onderzoek naar inschrijvingen van inwoners. Op deze manier zorg je er samen met je collega's voor dat de gemeente Zaanstad garant kan staan voor een kwalitatief juiste én volledige Basisregistratie Personen (BRP), volgens de daarvoor geldende regelgeving. Je fungeert als vraagbaak en aanspreekpunt voor directe collega's en externe partijen over inhoudelijke dossiers. Je herkent fraudesignalen en ontwikkelingen die daarop duiden en handelt proactief richting de specialist adreskwaliteit. Je denkt ook actief mee en doet voorstellen t.a.v. de werkprocessen. Een uitdagende en veelzijdige functie dus!

Daarnaast houd jij je bezig met:

- Het beoordelen en afwegen van informatie uit onderzoeken ten behoeve van besluitvorming;
- Het nemen en correct verwerken van besluiten t.a.v. een juiste en volledige BRP;
- Burgers aan de balie te woord staan over vragen lopende adresonderzoeken;
- Het aanleveren van informatie aan de Toezichthouders BRP;
- Het vertegenwoordigen van de gemeente bij bezwaarzaken;
- Het verrichten van administratieve werkzaamheden.

Jouw profiel

Jij staat stevig in je schoenen, je bent goed in staat om beslissingen te onderbouwen en de knoop door te hakken. Je durft je eigen standpunten tegenover anderen te handhaven en te verdedigen. Met jouw resultaatgerichtheid en overtuigingskracht weet jij het verschil te maken. Als geen ander denk je vanuit het perspectief "wat kunnen we wél doen?". Zowel in teamverband als in de organisatie ben jij een echte verbinder. Samenwerken is voor jou vanzelfsprekend. Je vindt het prettig om actief mee te denken en samen naar oplossingen te zoeken.

Daarnaast beschik jij over:

- HBO werk- en denkniveau (in een juridische richting is een pré);
- Kennis van de Wet BRP, AWB en BAG;
- Een dienstverlenende instelling: Je vindt het prettig om gastvrij en behulpzaam te zijn;
- Uitstekende communicatieve- en sociale vaardigheden: Je bent goed in staat om helder en duidelijk te communiceren en gaat gemakkelijk met verschillende mensen om.

Concept functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening (FWG 6)

Over de functie

Haal jij plezier uit het contact met onze inwoners en heb je service hoog in het vaandel staan? Als Medewerker Dienstverlening van de afdeling Burgerzaken ben jij het eerste aanspreekpunt voor bezoekers in het stadhuis. Jij bent dus hét visitekaartje van onze gemeente. Jij werkt achter de balie in onze levendige ontvangthal. Je helpt onze inwoners met een aantal diensten op het gebied van Burgerzaken. Door het contact met veel verschillende Zaankanters vliegt de dag voorbij en is geen dag hetzelfde!

Naar verwachting is Zaanstad over twintig jaar uitgegroeid tot een stad met meer dan 200.000 inwoners. Die groei biedt allerlei kansen voor de stad om te moderniseren en de leefbaarheid te verbeteren. Wij besteden als gemeente steeds meer aandacht aan identiteitsvaststelling, adreskwaliteit en de kwaliteit van de Basisregistratie Personen. En daar kunnen wij jouw hulp goed bij gebruiken!

Verder:

- Ben jij het eerste aanspreekpunt en sta jij onze klanten vriendelijk te woord;
- Verzorg jij uittreksels Basisregistratie Personen (BRP) en afschriften akten Burgerlijke stand (BS);
- Behandel jij aanvragen voor reisdocumenten en geef jij reisdocumenten uit;
- Ben jij verantwoordelijk voor de verwerking van aanvragen en uitgifte van rijbewijzen.

Jouw profiel

Voor deze functie is klantvriendelijkheid een absolute must. De klant staat bij jou altijd centraal. Je staat iedere dag veel verschillende bezoekers te woord, interessant, maar ook topsport! Want samen met jouw collega's zorg je ervoor dat de dienstverlening, ook onder tijdsdruk, altijd goed blijft! Verder kun je helder en duidelijk communiceren, dat is ook wel nodig om de mensen die aan jouw balie komen goed op weg te helpen! Je vindt het prettig om actief mee te denken en naar oplossingen te zoeken. Samen met het team zorg je ervoor dat onze inwoners de afdeling als prettig en dienstverlenend ervaren. Daarbij staat kwaliteit voor jou hoog in het vaandel.

Daarnaast beschik jij over:

- Minimaal een afgeronde MBO niveau 4 opleiding bij voorkeur aangevuld met diploma's Burgerzaken, zoals een Basisopleiding Burgerzaken (BOBZ) en opleiding Burgerlijke Stand;
- Een aantal jaren relevante werkervaring bij een gemeente is een pré. Wij denken hierbij aan een dienstverlenende rol;
- Ervaring met Key2 Burgerzaken is een pré;
- Een flexibele instelling: je bent beschikbaar om te werken tijdens de dinsdag- of donderdagavondenopenstelling.

Concept functiebeschrijving Secretaresse (FWG 7)

Over de functie

Als we het hebben over onze ideale managementsecretaresse dan is dat een ervaren enthousiaste professional die als gesprekspartner stevig in de schoenen staat. Je vindt het leuk om in een gemeentelijke omgeving te werken en je daarin te verdiepen. Je blijft rustig, bent oplossingsgericht en stelt prioriteiten. Jij zorgt ervoor dat alles tijdig en compleet is voorbereid, zodat de managers hun werk kunnen doen. Je denkt mee en altijd een paar stappen vooruit.

Dit ga je doen:

- Je brengt overzicht aan in de complexe agenda's van de sectorhoofden en in de agenda's van de afdelingshoofden door de juiste prioriteiten te stellen. Je zorgt ervoor dat de planning in balans is als het gaat om tijd voor vergaderingen, voorbereiding en het onderhouden van (in- en externe) relaties;
- Je ondersteunt de hoofden bij de voorbereiding van overleggen en vergaderingen. Je kunt daarbij denken aan het zorgdragen voor de tijdige aanlevering van stukken en het bewaken daarvan.
- Je plant en organiseert vergaderingen, in- en externe (werk)bezoeken en bijeenkomsten;
- Je hebt ervaring met het notuleren van overleggen;
- Je signaleert knel- en verbeterpunten t.a.v. de kwaliteit, toegankelijkheid, aansluiting van informatiestromen en administraties en komt zelf met verbetervoorstellen.
- Je bent in staat om over de grenzen van de eigen afdeling te kijken.

Jouw profiel

Wij zijn op zoek naar een ervaren integere secretaresse, met organisatiesensitiviteit. Je durft verantwoordelijkheid te nemen. Je bent een teamspeler die graag samenwerkt binnen een hecht team. Daarnaast ben jij secuur zonder afbreuk te doen aan je snelheid en het stellen van de juiste prioriteiten. Je verstaat de kunst van het schakelen tussen diverse deeltaken, dit zonder het overzicht te verliezen. Je bent stressbestendig, je staat sterk in je schoenen, bent aanspreekbaar op je gedrag en je functioneren en je bent in staat anderen op prettige wijze feedback te geven.

Verder beschik je over:

- Een opleiding voor secretaresse/managementassistent en recente ervaring in soortgelijke functies; mbo/hbo denk- en werkniveau;
- Ervaring binnen een overheidsorganisatie is een pré;
- Een uitstekende kennis van Nederlands in woord en geschrift. Je bent in staat zelf mails, brieven of communicatieberichten op te stellen aan de hand van een aantal steekwoorden;
- Digitale vaardigheden vooral als het gaat om Outlook en Word. Verder heb je kennis van Excel, Power Point en Teams. IBabs, Verseon en Mozard is een pré.

Concept Functiebeschrijving Bestuurssecretaresse (FWG 8)

Over de functie

Als we het hebben over onze ideale bestuurssecretaresse dan is dat een ervaren enthousiaste professional die stevig in de schoenen staat. Je vindt het leuk om in een politieke omgeving te werken en je daarin te verdiepen. Je blijft rustig, bent oplossingsgericht en stelt prioriteiten. Elke dag is anders. Als secretaresse zorg je ervoor dat de wethouder door jouw ondersteuning de dag probleemloos doorkomt. Je bent de spil in haar/zijn dagelijkse gang van zaken: schakel voor de interne en externe contacten.

Je signaleert en anticipeert op wat er nodig is omdat meedenken en meevoelen je in het bloed zit. Proactief als je bent, weet je met gemak je weg in de organisatie te vinden en je stemt waar nodig af met je directe collega's. Je bent bestuurlijk sensitief en begrijpt het effect van jouw handelen richting bestuur en organisatie.

Dit ga je doen:

- Je brengt overzicht aan in de complexe agenda van de wethouder(s) door de juiste prioriteiten te stellen. Je zorgt ervoor dat de planning in balans is als het gaat om tijd voor vergaderingen, voorbereiding en het onderhouden van (in- en externe) relaties;
- Je ondersteunt de wethouder(s) bij de voorbereiding van overleggen en collegevergaderingen. Je kunt daarbij denken aan het zorgdragen voor de tijdige aanlevering van stukken en het bewaken daarvan.
- Je plant en organiseert vergaderingen, in- en externe (werk)bezoeken en bijeenkomsten;
- Je signaleert knel- en verbeterpunten t.a.v. de kwaliteit, toegankelijkheid, aansluiting van informatiestromen en administraties en komt zelf met verbetervoorstellen.

Jouw profiel

Wij zijn op zoek naar een ervaren integere secretaresse, met organisatiesensitiviteit en gevoel voor bestuurlijke verhoudingen. Je bent een teamspeler die graag samenwerkt binnen een hecht team. Daarnaast ben jij secuur zonder afbreuk te doen aan je snelheid en het stellen van de juiste prioriteiten. Je verstaat de kunst van het schakelen tussen diverse deeltaken, dit zonder het overzicht te verliezen. Je bent stressbestendig, je staat sterk in je schoenen, bent aanspreekbaar op je gedrag en je functioneren en je bent in staat anderen op prettige wijze feedback te geven.

Verder beschik je over:

- Een opleiding voor secretaresse/managementassistent en recente ervaring in soortgelijke functies; hbo denk- en werkniveau;
- Ervaring binnen een overheidsorganisatie;
- Een uitstekende kennis van Nederlands in woord en geschrift. Je bent in staat zelf mails, brieven of communicatieberichten op te stellen aan de hand van een aantal steekwoorden;
- Digitale vaardigheden vooral als het gaat om Outlook en Word. Verder heb je kennis van Excel, Power Point en Teams.

Concept Functiebeschrijving Servicedesk Medewerker ICT (FWG 7)

Over de functie

Als Servicedesk Medewerker ICT ben jij onmisbaar in onze organisatie. Je wordt het eerste aanspreekpunt van de eindgebruiker voor alle ICT gerelateerde vragen en problemen. Je bent verantwoordelijk voor een goede dienstverlening en daarmee draag je bij aan een optimaal gebruik van de ICT voorzieningen door de medewerkers van Gemeente Zaanstad.

Wat ga je doen?

- Professioneel te woord staan van de eindgebruiker, zowel telefonisch als aan de balie;
- Zorgen voor een correcte en snelle afhandeling en registratie van standaard incidenten, vragen en verzoeken;
- Zelfstandig oplossen van problemen, waar nodig schakel je een specialist in en/of draag je de melding over;
- Beheren en onderhouden van diverse ICT-systemen (hardware) en applicaties;
- Uitleveren van mobiele apparatuur en ondersteuning bieden op audiovisuele apparatuur;
- 1ste en 2de lijns Servicedesk Medewerker ICT;
- ICT-ticketsysteem gebruiken.

Jouw profiel

Je kan goed communiceren met de eindgebruiker, weet de vraag achter de vraag te stellen en beschikt over probleemoplossend vermogen.

Ook ben je flexibel, nauwkeurig en een prettige collega om mee samen te werken.

Daarnaast breng je het volgende mee:

- 2 jaar relevante werkervaring;
- Proactieve houding, intrinsieke motivatie;
- Klantvriendelijk en communicatief sterk;
- Afgeronde MBO 4 opleiding, bij voorkeur ICT-beheerder;
- Kennis van ITIL is een pré.
- Ervaring met M365 is een pré.