

Bijlage B – Functieprofielen en Werkproces

Functieprofielen

Product 1: medewerker met functieprofiel A

Product 2: medewerker met functieprofiel B

Profiel A: balie/burgerzaken

Wat doet de medewerker?

De medewerker KCC is het visitekaartje van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De medewerker wordt ingezet aan de balie van het gemeentekantoor en verzorgt een breed scala aan werkzaamheden op het gebied van burgerzaken, zoals de aanvraag van reisdocumenten en rijbewijzen, en de aangifte van geboortes.

- aanvragen en uitreiken reisdocumenten en rijbewijzen
- uittreksels
- verhuizingen
- VOG,
- aangifte geboorte, erkenningen
- (her)vestigingen
- receptie

Wat brengt de medewerker?

Een dienstverlenend karakter is een must voor deze functie. De medewerker heeft inlevingsvermogen, goede communicatieve eigenschappen en een gezonde dosis lef.

De medewerker heeft:

- mbo werk- en -denkniveau;
 - minimaal 1 jaar ervaring met front office burgerzaken;
 - minimaal de basismodule van de opleiding burgerzaken
 - kennis van producten en diensten van een gemeente en aanverwante overheidsinstanties;
 - ervaring in het werken met meerdere burgerzaken-applicaties;
-
- Voor elke dag van de werkweek (ma.-vr. 8:30 – 17:00) moeten er mensen beschikbaar zijn
 - Voor dinsdag- en donderdagavond (tot 20:00) moeten er mensen beschikbaar zijn

Profiel B: callcenter

Wat doet de medewerker?

De medewerker KCC is het visitekaartje van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De medewerker wordt ingezet in ons callcenter. Daar verstrekt de medewerker informatie over de producten en diensten van onze gemeente en beantwoordt vragen van burgers en bedrijven via de telefoon. Het doel is om met één contactmoment de gehele vraag te behandelen. Helder krijgen wat de vraag is die wordt

gesteld en met welke achterliggende bedoeling, is daarom heel belangrijk. De medewerker handelt waar mogelijk de vragen zelfstandig af en bij complexere vraagstukken zorgt de medewerker ervoor dat het bij de juiste personen of afdeling terecht komt.

- beantwoorden telefonische vragen
- maken afspraken burgerzaken
- doorverbinden met medewerkers gemeente
- receptie

Wat brengt de medewerker?

Een dienstverlenend karakter is een must voor deze functie. De medewerker heeft inlevingsvermogen, goede communicatieve eigenschappen en een gezonde dosis lef.

De medewerker heeft:

- mbo werk- en -denkniveau;
- minimaal 6 maanden ervaring met telefonische klantcontacten, bij voorkeur binnen een gemeentelijke KCC-omgeving of overheidsinstelling;
- kennis van producten en diensten van een gemeente en aanverwante overheidsinstanties;
- ervaring in het werken met meerdere applicaties;

Aanvullend: voor elke dag van de werkweek (ma.-vr. 8:30 – 17:00) moeten er mensen beschikbaar zijn

Werkproces

Samenstelling Pool

- Voor Profiel 1 (Balie) vraagt opdrachtgever een pool van 6-8 personen
- Voor Profiel 2 (Callcenter) vraagt opdrachtgever een pool van 8-12 personen
- Als iemand pool verlaat, zo snel mogelijk weer aanvullen, zodat omvang op sterkte blijft
- Een kandidaat kan in beide pools zitten, indien de kandidaat voldoet aan de eisen van beide functieprofielen
-

Bij vervanging:

- Opdrachtnemer levert cv's van geschikte kandidaten aan
- Gemeente nodigt (selectie van) kandidaten uit voor kennismakinggesprek (via opdrachtnemer)
- Op basis van gesprek laat gemeente weten of de kandidaat toegevoegd kan worden aan de pool van Pijnacker-Nootdorp

Inzet

- Gemeente doet aanvraag benodigde capaciteit per maand
- Opdrachtnemer geeft aan welke medewerkers hiervoor ingeroosterd worden
 - Binnen 3 werkdagen na aanvraag
- Indien nodig (bv bij ziekte eigen medewerker) kan ook een inhuur-medewerker aangevraagd worden voor dezelfde of de volgende dag(en)
 - In de situatie waar gevraagd wordt om inzet binnen dezelfde werkweek, geldt voor opdrachtnemer een inspanningsplicht, geen leveringsplicht.