

Functieboek

medewerker speciaal beheer v1

BESCHRIJVING

Vastgesteld

Door Jos Brands op 2022-03-02

INDELING

Vastgesteld

Door Jos Brands op 2022-03-02

8

3 2 3 3 2

3 3 2 3 3

3 3

3 3

Omgeving

De Regionale Belasting Groep (RBG) maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een betrouwbare, doelmatige en klantgerichte wijze uit te voeren. De medewerkers van de RBG werken daarbij service- en vernieuwingsgericht. De RBG heeft een stafafdeling en twee (uitvoerende) clusters:

Klanten.

Productie.

Het cluster Productie is verantwoordelijk voor de kwaliteit en volledigheid van de gegevensbestanden en voor tijdige en juiste waardering van objecten (WOZ/taxatie). Daarmee is het cluster verantwoordelijk voor het fundament van de organisatie. De gegevens vormen de basis voor de aanslagoplegging en incasso.

Het cluster Klanten is verantwoordelijk voor het incasseren van alle opgelegde aanslagen, communicatie en de integrale klantenservice. Hieronder valt het klantcontactcentrum, website, digitaal loket en de digitale informatievoorziening. De werkprocessen in de clusters vragen specifieke (specialistische) deskundigheid, vaardigheden en hiermee een gerichte aansturing. Planning en coördinatie van deze processen zijn van groot belang voor enerzijds een goede beheersbare klantreactie (telefonie en mail) over uitgaande stukken en anderzijds een goede inkomstenstroom naar onze deelnemers. De focus is gericht op integrale aanpak en een goed verlopend productieproces.

Doel van de functie:

Het begeleiden van individuele klanten, waarbij vermogens- en inkomenstoetsen centraal staan. Op basis van ondersteunende gegevens, inzichten en ervaring worden er besluiten genomen over het verloop van het invordertraject van de individuele klant.

Het voorbereiden, ondersteunen en zelfstandig afhandelen van klantdossier en het afleggen van huisbezoeken. Het op een maatschappelijk verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze uitvoeren van alle voorkomende voorbereidende en administratieve werkzaamheden binnen de individuele klantbehandeling.

Resultaatgebieden

Individuele klantbehandeling

- Onderzoekt de betaalcapaciteit, mede aan de hand van informatie uit eigen en andere bronnen, en bepaalt de betaal- en/of invorderingsstrategie;
- Stelt klantprofielen op en onderhoudt de klantenhistorie;
- Stelt in overleg met de specialist werkplanningen op voor de deurwaarders, huisbezoekers en medewerkers outbound;
- Begeleidt collega's van het team in maatschappelijk verantwoord invorderen;
- Draagt zorg voor volledige dossiers met betrekking tot huisbezoeken, voert huisbezoeken uit en zorgt voor de administratieve afhandeling hiervan;
- Neemt besluiten over voorstellen oninbaar m.b.t. complexe klantdossiers;
- Behandelt (privé) aansprakelijkstellingen van directeurs en vennoten;
- Bewaakt de voortgang van individuele klantdossiers, toetst de actualiteit daarvan, adviseert hierover en geeft knelpunten aan;
- Handelt alle voorkomende e-mails met betrekking tot individuele klantbehandeling af en beantwoordt telefonische vragen naar aanleiding van het proces invordering en heffen;
- Neemt proactief contact op met klanten, bewindvoerders en curatoren;
- Bepaalt zelfstandig de betaalcapaciteit van de klant, komt tot een realistische regeling en handelt deze af;
- Verstrekt informatie aan klanten over betaalmogelijkheden, invorderingsactiviteiten en lokale belastingen.

2. Overige werkzaamheden

- Brengt de financiële consequenties in beeld bij de beoordeling van de individuele klant voor de invordering en oninbaar en vertaalt dit naar consequenties voor de organisatie. Rapporteert periodiek over de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden.

Speelruimte

- De medewerker Speciaal beheer neemt beslissingen bij het vormen van klantdossiers, bij het beoordelen van gegevens op juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid, bij het oninbaar verklaren van vorderingen en bij het uitvoeren van controles;
- Wet- en regelgeving, richtlijnen en voorschriften voor klantgericht werken, invordering en de kwijtschelding vormen het kader;
- De medewerker Speciaal beheer legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de individuele klantbehandeling en de overige werkzaamheden.

Kennis en Vaardigheden

- Kennis van relevante belastingwet- en regelgeving;
- Kennis van de richtlijnen en procedures op het gebied lokale belastingen;

- Vaardigheid in het beoordelen van de financiële situatie en leefomstandigheden bij individuele klanten;
- Vaardigheid in het klantvriendelijk/ -gericht omgaan met veeleisende klanten;
- Vaardigheid in het voorbereiden van deurwaarderswerkzaamheden en huisbezoeken;
- Adviesvaardigheid.

Contacten

- Met klanten over de betaalstrategie of invordertraject om informatie uit te wisselen en afspraken te maken;
- Met medewerkers Incasso over de te volgen executie trajecten om informatie uit te wisselen;
- Met medewerkers Cluster Productie over de juistheid en volledigheid van aanslagen om informatie uit te wisselen;
- Met medewerkers van de financiële administratie over de verwerking van betalingen om informatie uit te wisselen;
- Met deurwaarders, curatoren, bewindvoerders en advocatenkantoren over het te vorderen bedrag om informatie uit te wisselen, afspraken te maken en af te stemmen over welke procedures, richtlijnen en welke stappen ondernomen zullen worden.

Algemeen

- De medewerker Incasso draagt bij aan de evaluatie van processen en procedures, doet voorstellen ter verbetering en formuleert en realiseert de eigen ontwikkelbehoefte.

Functie-eisen

- MBO+/HBO- werk- en denkniveau;
- Afgeronde opleiding Invorderingsambtenaar (IVA);
- Minimaal 3 jaar relevante werkervaring.