

Functieprofielen operator en meewerkend voorman
Tbv aanbesteding operators parkeer- en verkeersmanagementcentrale
Gemeente Zwolle

De werkzaamheden voor de operator:

- Voert (bedien)taken uit voor het beheer op afstand van alle parkeervoorzieningen en parkeersystemen.
- Voert (bedien)taken uit voor het beheer op afstand van het selectief toegangssysteem in de binnenstad.
- Vervult een (pro-)actieve rol in het storingsbeheer van alle apparatuur welke in beheer zijn bij de Parkeer- en verkeersmanagementcentrale (PVMC). Storingen worden actief gemeld in het daarvoor bestemde systeem bij de juiste instanties conform vastgestelde werkprocessen en afspraken.
- Maakt een inschatting van de aard en urgentie van de storing.
- Monitort de afhandeling van de storing, weet het onderscheid te maken tussen 1^e lijns- en 2^e lijns-onderhoud en hanteert de juiste escalatielijnen.
- Verzorgt de intake van meldingen die binnenkomen via het algemene gemeentelijke telefoonnummer (ook buiten kantoortijden) en maakt de inschatting of en welke gemeentelijke piketdienst moet worden aangestuurd.
- Bediening dynamische verkeersmanagementborden.
- Ondersteunende rol bij incidentmanagement.

Werkzaamheden die in ontwikkeling zijn:

- Monitoren van de doorstroming op het Zwolse wegennet en actief reageren bij incidenten, conform de afspraken vanuit Incident Management.
- Uitvoeren van (eenvoudige) bedien- en beheertaken voor verkeersregelininstallaties (VRI).

Profielisen operator:

- Heeft opleidingsniveau MBO 3 dan wel minimaal werk- en denkniveau MBO 3.
- Is klant- en servicegericht.
- Is stressbestendig.
- Is in staat zowel interne als externe klanten en relaties op een professionele wijze te woord te staan.
- Stelt zich op als gastheer of gastvrouw namens Opdrachtgever.
- Stelt zich hulpverlenend bij de klantvraag.
- Luistert goed naar telefonische vragen en klachten en vraagt zorgvuldig door naar wensen.
- Toont begrip bij klachten en geeft uitleg over het proces.
- Neemt de beleving van klanten serieus en probeert het eigen handelen daarop af te stemmen.
- Heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Extra werkzaamheden en eisen voor de meewerkend voorman:

- Is het eerste aanspreekpunt voor de operators.
- Is het eerste aanspreekpunt voor de coördinator van Opdrachtgever als het gaat om operationele zaken en werkprocessen.
- Verricht administratieve taken en maakt rapportages op verzoek van opdrachtgever.

- Is sparringpartner voor Opdrachtgever bij nieuw in te voeren werkprocessen.
- Voert na goedkeuring van Opdrachtgever werkprocessen in, controleert de werking en verzorgt de instructie aan de operators.
- Begrijpt de achtergrond van processen en werkzaamheden en ziet verbanden.
- Ziet toe op de klant- en servicegerichtheid van de operators en weet bij te sturen waar nodig.
- Werkt gemiddeld twee dag per week boven de sterkte in de centrale en stemt deze inzet maandelijks af met de coördinator.
- Werkt als operator gemiddeld minimaal 2 diensten per week.

Profielisen:

- Voldoet aan de gestelde profieleisen van operator.
- Heeft ervaring in een vergelijkbare centrale of functie.
- Luistert goed naar vragen en wensen van de operators en weet dit om te zetten naar concrete vraagstukken en/of acties.
- Heeft overzicht en weet dit in stressvolle situaties te bewaren.
- Heeft een gestructureerde en nauwkeurige werkhouding.

Opleidingseisen:

- Heeft opleidingsniveau MBO 4 dan wel werk- en denkniveau MBO 4 of MBO 3 niveau met meer dan een jaar ervaring in soortgelijke functie.
- Is bekend met geautomatiseerde systemen en heeft aantoonbare ervaring met Microsoft Office-applicaties (Word, Excel, Outlook).
- Is bereid zich in nieuwe systemen te verdiepen en er bekwaam in te worden.