

R

Medewerker klantencontacten

v1

Regionale Belasting Groep / Functieboek

6

3 2 2 3 2 2 3 2 2 3 2 2 2 2

Beschrijving Vastgesteld Jos Brands 2022-03-02	Indeling Vastgesteld Jos Brands 2022-03-02
--	--

Aangemaakt op 11-02-2022	Aangemaakt door Carola Kalkman	Beschrijver -	Afdeling -
Bewerkt op 02-03-2022	Bewerkt door Jos Brands	Toepasser -	Subafdeling -
Printdatum 14-6-2024		Toetser -	Functiecode -

Beschrijving

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:

1. Klanten.
2. 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:

De medewerker klantencontacten is verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en, indien mogelijk, het ondersteunen van andere clusters bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.

Resultaatgebieden

1. Algemene informatieverstrekking

- stelt zich op de hoogte van actuele zaken binnen de RBG;
- handelt vragen en klachten af en registreert deze;
- verzorgt de beantwoording van reacties die via de internetsite zijn binnengekomen;
- geleidt complexe en detailvragen door naar de materiedeskundigen;
- legt regelingen en procedures uit, verstrekt informatie(materiaal) en beantwoordt klantvragen zowel schriftelijk als mondeling (mail, telefoon, balie);
- signaleert veelvuldig voorkomende vragen en klachten, rapporteert hierover aan de andere clusters en bespreekt vragen, klachten en procedures;
- volgt de status en afdoening van verzoeken en informeert de aanvrager hierover;
- beheert informatiemateriaal en zoekt (indien van toepassing) via een vaste systematiek nadere informatie op over diverse onderwerpen.

2. Overige werkzaamheden

- levert administratieve ondersteuning aan andere clusters;

- verricht alle voorkomende baliewerkzaamheden;
- ondersteunt in voorkomende situaties bij invorderingswerkzaamheden;
- draagt zorg voor digitale postverwerking en wijst poststukken toe aan de juiste interne bestemming;
- verricht scanwerkzaamheden.

Speelruimte

- de medewerker klantencontacten neemt beslissingen bij het in behandeling nemen en afhandelen van diverse zaken, bij het opzoeken en verstrekken van informatie en beantwoorden van vragen, bij het door leiden van vragen en klachten naar de materiedeskundigen en bij het beheren van informatiemateriaal;
- interne regels en voorschriften vormen het kader;
- de medewerker klantencontacten legt verantwoording af over de kwaliteit van de verstrekte informatie en dienstverlening aan het publiek.

Kennis en Vaardigheden

- globale kennis van de diverse vakgebieden van RBG;
- kennis van procedures en regelingen;
- inzicht in relevante delen van de belastingwet- en regelgeving;
- inzicht in de werkvelden van de organisatie en de verschillende afdelingen;
- vaardigheid in het omgaan met geautomatiseerde systemen;
- vaardigheid in het omgaan met lastige klanten en agressie;
- vaardigheid in het verstrekken en overdragen van informatie;
- vaardigheid in het voeren van sterk wisselende gesprekken over uiteenlopende onderwerpen.

Contacten

- met de diverse vakafdelingen binnen de organisatie over achtergrondinformatie en informatiebehoeften om informatie uit te wisselen;
- met klanten over de uitleg van regelingen, procedures, besluitvorming en werkerterreinen om informatie te verstrekken en over klachten om deze te registreren, uitleg te geven en in behandeling te nemen;
- met doelgroepen (sociale raadslieden) over de invulling van formulieren om uitleg te geven van regels en procedures.

Algemeen

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

Functie-eisen

- MBO werk- en denkniveau;
- Cursus Klantcontact;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring.

Functiebeeld

Geen functiebeeld opgegeven.