

Functie-informatie

Functienaam	Medewerker communicatie
Organisatie	Regionale Belasting Groep
Onderdeel	Cluster Klanten
Salarisschaal	8
Kenmerkscores	33332 33233 33 33
Somscore	40
Datum	11 juli 2019

Functiebeschrijving

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:

Een bijdrage leveren aan de in- en extern communicatie.

Resultaatgebieden

1. Interne communicatie

- verzamelt, inventariseert, interpreteert en bewerkt informatie en gegevens;
- doet voorstellen over interne communicatie en is verantwoordelijk voor de vormgeving;
- levert bouwstenen aan voor de doorontwikkeling van de huisstijl en bewaakt deze;
- signaleert interne en externe informatie m.b.t. helder en klantgericht communiceren;
- draagt zorg voor de uitvoering van interne communicatie zoals narrow casting, nieuwsbrieven, het personeels- en welkomsmagazine etc.

2. Externe communicatie

- levert een bijdrage aan het verbeteren van de externe correspondentie;
- ontwikkelt en onderhoudt externe brochures en presentatiemateriaal RBG;
- zorgt voor de uitvoering en het beheer van het klantenpanel;

- levert een bijdrage aan de calamiteitenorganisatie m.b.t. vakgebied communicatie;
- levert bouwstenen aan voor de actualisatie van het persbeleid en zorgt voor de publicatie van persberichten;
- verzamelt en inventariseert externe berichtgeving inzake de RBG en onderwerpen die in het belang kunnen zijn van de RBG en rapporteert hierover aan de communicatieadviseur.

3. Ontwikkeling van website / portal

- vertaalt interne en externe reacties naar verbeteringen in externe communicatie in samenwerking met de coördinator klanteninformatie en past dit toe op website;
- onderhoudt en actualiseert de website;
- draagt bij aan het verbeteren, actualiseren en inrichten van de webportal;
- draagt bij aan de profilering van de RBG via social media.

Speelruimte

- de functionaris neemt beslissingen bij het uitvoeren en/ of leveren van een bijdrage aan de in- en externe communicatie en bij de ontwikkeling van website/ portal;
- vastgesteld (communicatie)beleid, wet- en regelgeving, de huisstijl en interne (werk)afspraken vormen het kader;
- de functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de werkzaamheden met betrekking tot de in- en externe communicatie en de ontwikkeling van de website/ portal.

Kennis en vaardigheden

- theoretische en praktische kennis van communicatietechnieken;
- algemene kennis van relevante belastingwet- en regelgeving;
- inzicht in de processen van de organisatie;
- inzicht in lokale overheden;
- vaardigheid in het ontwikkelen en opstellen van presentatiemateriaal en persberichten;
- vaardigheid in social media;
- vaardigheid in diverse applicaties.

Contacten

- met de communicatieadviseur om zaken af te stemmen over inzake interne en externe communicatie, schrijfwijzers, klantenpanel, website en huisstijl;
- met de medewerkers van de teams over de inhoud, klantgerichtheid en redactie van externe correspondentie om af te stemmen en om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen;
- met vakgenoten van samenwerkingsverbanden en andere overheden en leveranciers over het vakgebied om informatie uit te wisselen.

Algemeen

Functie-eisen

- MBO werk- en denkniveau 4;
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring.

Competenties

Competentieprofiel

Organisatie: Regionale Belasting Groep
Afdeling: Cluster Klanten
Functienaam: medewerker communicatie
Datum: 11 juli 2019

ORGANISATIE COMPETENTIES

Initiatief tonen/ doelmatigheid

Uit zichzelf tot actie komen, financiële, personele en materiële middelen optimaal inzetten en handelen voordat erom gevraagd wordt.

3) Doet uit zichzelf voorstellen voor zaken die een bijdrage leveren aan de verbetering van (de doelmatigheid) de afdeling en neemt een initiërende rol aan ten aanzien van de realisatie hiervan.

- Heeft een actieve, initiërende rol in groepen en samenwerkingsverbanden; zoekt naar passende instrumenten, methoden en werkwijzen om de doelmatigheid te kunnen verhogen.
- Zet zich in voor afdelingsbrede belangen door op situaties af te stappen en kansen te benutten.
- Levert een belangrijke bijdrage bij het oplossen van lastige problemen; bedenkt nieuw oplossingen en alternatieven.
- Stimuleert anderen werkzaamheden en taken op te pakken die buiten het eigen werkgebied vallen; bespreekt met medewerkers/ collega's prestaties, gedrag en wijze van functioneren en spreekt hen hier op aan om de doelmatigheid te verhogen.

Zorgvuldigheid

Aandacht hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken nastreven.

3) Stimuleert anderen door een voorbeeld te zijn op het gebied van oog hebben voor detail en de precieze afhandeling van zaken. Maakt dit bovendien mogelijk voor anderen door het bieden van de juiste middelen en tijd.

- Merkt ontbrekende of foute informatie in het eigen werk en dat van anderen snel op en doet suggesties voor de verbetering van werkmethoden en procedures om dit te voorkomen.
- Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg en wijst anderen op het belang hiervan.
- Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie over werkvormen en afhandeling toegankelijk is voor anderen.
- Wijst anderen op de noodzaak van het controleren van verkregen informatie, ideeën of plannen op juistheid en volledigheid.

Klantgerichtheid

Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.

3) Leeft zich in in de problematiek van de klant, vraagt door en komt op eigen initiatief met passende voorstellen. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan de klant te verbeteren door het tonen van voorbeeldgedrag.

- Leeft zich in in de algehele problematiek van de klant, analyseert zowel korte als lange termijnbehoeften en doet hierop voorstellen.
- Herkent (on)uitgesproken wensen en klachten, ontwikkelt oplossingen en onderneemt acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.

- Volgt de klanttevredenheid, evalueert de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant binnen het eigen werkveld, herkent hierin trends en verbetert deze waar nodig.

- Stelt procedures en richtlijnen op om klantbehoeften te analyseren en stimuleert anderen in de werkomgeving om de klantbehoeften goed in beeld te brengen alvorens een advies uit te brengen.

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

Communicatieve vaardigheid

Op mondelinge en/ of schriftelijke wijze ideeën en informatie kernachtig formuleren, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.

3) Brengt complexe zaken helder over/ stelt ze op schrift, aangepast op contacten van verschillend niveau, binnen en buiten de organisatie.

- Formuleert complexe zaken en meningen helder en eenduidig, brengt binnen een verhaal structuur aan en houdt deze vast.
- Geeft anderen feedback en suggesties voor verbetering met betrekking tot mondelinge en/ of schriftelijke communicatie.
- Gebruikt metaforen, mimiek, gebaren en intonatie ter verlevendiging en ondersteuning van een verhaal.
- Stelt (delen van) (voorlichtings)teksten en plannen en/ of toelichtingen op begrotingen, jaarcijfers, dossiers, helder, begrijpelijk en correct op.
- Maakt moeilijke onderwerpen begrijpelijk voor anderen, gebruikt aansprekend taalgebruik.
- Is in staat om groepen op aansprekende wijze te informeren.

Plannen en organiseren

Activiteiten, tijd en middelen effectief op elkaar afstemmen om doelen te bereiken.

2) Plant en organiseert zelfstandig taken en deelprocessen die belangrijk zijn om doelstellingen te behalen.

- Inventariseert zelfstandig welke activiteiten als eerste uitgevoerd moeten worden om een doel te bereiken.
- Regelt zaken die nodig zijn om een doel te bereiken.
- Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die vertragend kunnen zijn.
- Stelt te ondernemen acties bij, bij het verschuiven van doelstellingen.
- Weet op een effectieve en efficiënte manier verschillende werkzaamheden te verbinden en optimaal gebruik te maken van verschillende middelen.
- Bewaakt de voortgang van activiteiten en onderneemt indien nodig tijdig actie.

Zelfstandigheid

Acties ondernemen die meer gebaseerd zijn op eigen overtuigingen dan op een verlangen om anderen te volgen of te plezieren. Een eigen koers varen.

3) Komt zelf tot een eigen aanpak en stijl en stimuleert en motiveert anderen ook tot het varen van hun eigen koers.

- Komt tot een eigen handelwijze die voor zichzelf en een team van belang is.
- Kan in een discussie de eigen werkwijze en die van anderen verdedigen en daarbij argumenten verschaffen.
- Stimuleert en motiveert anderen tot het formuleren van eigen werkwijzen en voorstellen.
- Brengt plannen naar voren die afwijken van het vigerende beleid, deinst niet terug voor weerstand.