

Beschrijving individuele functie, samenstel van de werkzaamheden

Funcionaam FGR : **Medewerker verwerken en behandelen**
Roepnaam : **Servicemedewerker 1**
Datum opstelling : **januari 2023**

1. Context

Klantinteractie & -Services (KI&S)

KI&S is de klantenservice van de Belastingdienst en verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers, ondernemers en intermediairs (hierna: klanten). Deze informatievoorziening en interactie geschiedt via de kanalen website, social media, portals, berichten (brieven en digitale berichten) en telefonie (BelastingTelefoon). In staat gesteld door het intensieve klantcontact verzamelt KI&S bovendien - ter ondersteuning van het optimaal inrichten en uitvoeren van de interactie - klantsignalen en geeft deze indien van toepassing terug aan andere directies, zoals CAP, MKB, Particulieren en Toeslagen.

Belasting Telefoon

De BelastingTelefoon informeert en ondersteunt klanten m.b.t. uiteenlopende fiscale zaken, zowel d.m.v. inbound- als outboundgesprekken. De gevoerde gesprekken hebben betrekking op zowel relatief simpele als op behoorlijk complexe vraagstukken. Bij elk gesprek is het uitgangspunt dat de klanten door 'betrokken specialisten' worden geholpen. Telkens opnieuw zet de medewerker zich in om in de klantbehoefte te voorzien door het juiste en complete antwoord te verstrekken en dit op de klant en zijn of haar situatie af te stemmen. Daarbij wordt een optimale klantbeleving nagestreefd, door de klant centraal te stellen. Het uiteindelijke doel is het vergroten van de zelfredzaamheid van de klanten, waardoor zij zelfstandig aan hun verplichtingen kunnen voldoen (compliance) en hun rechten kunnen effectueren.

Daarnaast is de BelastingTelefoon verantwoordelijk voor een aantal specifieke (administratieve) processen ten behoeve van andere directies, die onderdeel uitmaken van het primaire proces van de BelastingTelefoon.

Organisatie

De Belasting Telefoon heeft 6 vestigingen: Groningen, Leeuwarden, Hengelo (incl. Almelo), Apeldoorn, Eindhoven en Heerlen. Iedere vestiging bedient een aantal klantgroepen en/of werkstromen. De landelijke staf is gevestigd in Utrecht.

Het grootste deel van de medewerkers op de vestigingen bestaat uit servicemedewerkers. Zij hebben, namens de Belastingdienst, direct contact met de klant. De servicemedewerker maakt onderdeel uit van een team met andere servicemedewerkers. Het team wordt functioneel aangestuurd door een leidinggevende. De teamleider is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing.

Werkzaamheden met direct klantcontact

Nieuwe servicemedewerkers worden opgeleid om belwerkzaamheden op één specifiek contactthema rondom één of meerdere (fiscale) onderwerp(en) uit te voeren. Binnen de BelastingTelefoon worden dit skills genoemd. Naargelang medewerkers langer werkzaam zijn voor de BelastingTelefoon hebben zij vaak meerdere en inhoudelijk zwaardere skills verworven. De vragen die zij beantwoorden hebben dan bijvoorbeeld betrekking op meerdere middelen

(particulieren: IB & Toeslagen, ondernemers: OB, IB, LH etc.), zien op een integrale klantbehandeling of gaan over complexere wet- en regelgeving. Meestal wordt een nieuwe skill toegevoegd aan het pakket van de medewerker, waardoor de servicemedewerker zijn werkveld verbreedt. In uitzonderlijke gevallen komt een nieuwe skill in plaats van één of meerdere oude skills.

Binnen de BelastingTelefoon zijn drie niveaus waarop werkzaamheden met direct klantcontact worden uitgevoerd; een servicemedewerker 1, 2 en 3 niveau. De servicemedewerker 1 staat de klant te woord m.b.t. algemene vragen, status- en procesvragen en de minder complexe wet- en regelgevingonderwerpen.

Ondersteunende werkzaamheden

Binnen de BelastingTelefoon zijn meerdere ondersteunende werkzaamheden nodig. Het gaat dan om bijvoorbeeld het faciliteren rondom outboundcampagnes en om het begeleiden en ondersteunen van nieuwe medewerkers op inhoudelijk vlak en op het gebied van gespreksvaardigheden. Deze werkzaamheden beslaan minder dan 30% van de werktijd van de servicemedewerker.

Werkzaamheden voor andere directies

De telefonische dienstverlening is zeer arbeidsintensief van aard. De betreffende servicemedewerker heeft een geringe regelruimte. Dit is de reden waarom KI&S doorlopend werkt aan het aanbieden van werkvariatie voor servicemedewerkers. Medewerkers die meer dan zes maanden bij de BelastingTelefoon werken, kunnen een deel van hun werktijd worden ingezet voor diverse (administratieve) werkzaamheden.

2. Resultaten/hoofdtaken

Resultaten

De servicemedewerker 1 is verantwoordelijk voor:

- Het informeren en ondersteunen van klanten op één of meer vak- of aandachtsgebieden
- Het bijdragen aan het realiseren van procesverbeteringen op basis van klantsignalen
- Het - binnen kaders - toepassen van maatwerk indien de klantsituatie daartoe aanleiding geeft
- Het registreren van klantvragen volgens de voorgeschreven systematiek
- Het verrichten van (administratieve) werkzaamheden ten behoeve van andere directies
- Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden

Hoofdtaken

1. Het informeren en ondersteunen van klanten (70-100%)

- beantwoordt algemene vragen van klanten op klantgerichte en professionele wijze
- beantwoordt relatief eenvoudige vragen over de uitvoering van relevante wet- en regelgeving van klanten op klantgerichte en professionele wijze
- verstrekt procedurele informatie aan belastingplichtigen en/of toeslaggerechtigden, zoals het doen van aangiften en het indienen van bezwaar op klantgerichte en professionele wijze
- verleent op klantgerichte en professionele wijze hulp bij het invullen van bescheiden aan klanten
- zet vragen die buiten het eigen werkveld liggen door aan een andere afdeling of de backoffice

- verwerkt gespreksgegevens conform de geldende procedures en in de daarvoor bestemde systemen
- zet (klant)signalen door naar de juiste afdeling
- past maatwerk toe indien de klantsituatie hier aanleiding toe geeft

2. Het optreden als vraagbaak* (0-30%)

- Biedt collegiale hulp en ondersteuning aan collega's met dezelfde belskills op hetzelfde servicemedewerkerniveau, tijdens hun klantgesprekken, door mee te denken en/of te sparren over het juiste en passende antwoord op een specifieke klantvraag.

* Ondersteunt collega's met praktische vragen.

3. Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden (0-30%)

- Verricht ondersteunende werkzaamheden, zoals het begeleiden van (nieuwe) collega's ten behoeve van de kwaliteit van de telefoongesprekken, het deelnemen in de communicatiewerkgroep, het uitvoeren van kwaliteitsondersteunende taken en het faciliteren rondom outboundcampagnes.

4. Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van andere directies (0-25%)

- Verricht bijvoorbeeld administratieve werkzaamheden, zoals het digitaliseren van aangiftes Schenk- en Erfbelasting, verwerken van aanvullingen op aangiftes die als bezwaar worden behandeld ('Signaal Lokaal') of het tegenlezen van fiscale correspondentie.

3. Speelruimte / kaders, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Als basis voor de uitvoering van het werk gelden (samenhangende) instructies, richtlijnen, procedures en opleidingsprogramma's. De servicemedewerker 1 werkt zelfstandig binnen deze kaders en weegt na (enige) eigen interpretatie van de problematiek af welke keuzefactoren inhoudelijk van toepassing zijn in de betreffende situatie om de juiste oplossing binnen de instructies, richtlijnen, procedures etc. te vinden.

Wanneer het gesprek met een klant daar aanleiding toe geeft, wijkt de servicemedewerker 1 af van geldende instructies en past hij maatwerk toe.

De servicemedewerker 1 wordt beoordeeld op de kwaliteit en effectiviteit van zijn klantgesprekken, vraagbaakgesprekken en/of uitvoering van administratieve taken aan de hand van vooraf gestelde kwaliteitscriteria. Daarnaast wordt de servicemedewerker 1 beoordeeld op de wijze waarop hij ondersteunende werkzaamheden uitvoert.

4. Kennis en vaardigheden

Werk- en denkniveau:
VMBO+/MBO

De servicemedewerker 1 beschikt over:

- Vaktechnische en/of administratief-technische kennis op één of meer vak- of aandachtsgebied(en)
- Inzicht in de relevante organisatorische en functionele verhoudingen
- Goede computervaardigheden en typevaardigheden
- Goede algemene gespreksvaardigheden en inzicht in interpersoonlijk gedrag
- Goede gesprekstechnieken (bijvoorbeeld ten behoeve van het achterhalen van de klantbehoefte)
- Kennis van nieuwsberichten en andere actualiteiten die het werkveld raken

Competenties:

- klantgerichtheid
- flexibiliteit
- stressbestendigheid
- samenwerken
- resultaatgerichtheid
- mondelinge-uitdrukkingsvaardigheid
- schriftelijke-uitdrukkingsvaardigheid
- zelfontwikkeling

5. Contacten

Extern

De servicemedewerker 1 heeft veelvuldig contact met klanten. Hij moet tactvol optreden en regelmatig omgaan met emoties. Hij moet in elk gesprek levelen met de klant en zijn antwoord (zowel interpersoonlijk als inhoudelijk) afstemmen op zijn gesprekspartner. Het op de juiste wijze geven van de juiste uitleg vereist een interactief proces van vraag en antwoord.

De contacten met de klanten zijn gericht op gegevens- en informatie-uitwisseling en kennisdeling (ter bevordering van zelfredzaamheid). De servicemedewerker 1 geeft een stem aan de Belastingdienst en is daarmee ook een visitekaartje voor de Rijksoverheid. Dit brengt met zich mee dat er een relatief groot afbreukrisico bestaat ten aanzien van het imago van de Belastingdienst.

Intern

De servicemedewerker 1 heeft intern contact met zijn leidinggevende, collega's die ondersteuning kunnen bieden m.b.t. te voeren gesprekken (o.a. vraagbaken en praktijkbegeleiders) en medewerkers op het gebied van kwaliteit (medewerker kwaliteitsmeting, medewerker kwaliteit en signalering, kwaliteitsverbeteraar). Daarnaast heeft de medewerker regelmatig contact met planners en traffic'ers.

Het contact tussen de servicemedewerker 1 en de vraagbaak, ziet vooral op informatie-uitwisseling en kennisdeling. Wanneer uitgebreidere en planmatige ondersteuning nodig is, wordt deze gegeven door een (senior) praktijkbegeleider, niet door de vraagbaak.

Medewerkers kwaliteitsmeting koppelen de resultaten van gemeten gesprekken terug aan de servicemedewerker 1. Ook hierbij is sprake van informatie-uitwisseling en kennisdeling.

Met een medewerker kwaliteit en signalering of een kwaliteitsverbeteraar heeft de servicemedewerker 1 vooral contact over opvallendheden, zoals (klant)signalen. Daarnaast worden maandelijkse kwaliteitssessies (kennisdeling) gegeven door een kwaliteitsverbeteraar.

Beschrijving individuele functie, samenstel van de werkzaamheden

Funcionaam FGR : **Medewerker verwerken en behandelen**
Roepnaam : **Servicemedewerker 2**
Datum opstelling : **januari 2023**

1. Context

Klantinteractie & -Services (KI&S)

KI&S is de klantenservice van de Belastingdienst en verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers, ondernemers en intermediairs (hierna: klanten). Deze informatievoorziening en interactie geschiedt via de kanalen website, social media, portals, berichten (brieven en digitale berichten) en telefonie (BelastingTelefoon). In staat gesteld door het intensieve klantcontact verzamelt KI&S bovendien - ter ondersteuning van het optimaal inrichten en uitvoeren van de interactie - klantsignalen en geeft deze indien van toepassing terug aan andere directies, zoals CAP, MKB, Particulieren en Toeslagen.

Belasting Telefoon

De BelastingTelefoon informeert en ondersteunt klanten m.b.t. uiteenlopende fiscale zaken, zowel d.m.v. inbound- als outboundgesprekken. De gevoerde gesprekken hebben betrekking op zowel relatief simpele als op behoorlijk complexe vraagstukken. Bij elk gesprek is het uitgangspunt dat de klanten door 'betrokken specialisten' worden geholpen. Telkens opnieuw zet de medewerker zich in om in de klantbehoefte te voorzien door het juiste en complete antwoord te verstrekken en dit op de klant en zijn of haar situatie af te stemmen. Daarbij wordt een optimale klantbeleving nagestreefd, door klant centraal te stellen. Het uiteindelijke doel is het vergroten van de zelfredzaamheid van de klanten, waardoor zij zelfstandig aan hun verplichtingen kunnen voldoen (compliance) en hun rechten kunnen effectueren.

Daarnaast is de BelastingTelefoon verantwoordelijk voor een aantal specifieke (administratieve) processen ten behoeve van andere directies, die onderdeel uitmaken van het primaire proces van de BelastingTelefoon.

Organisatie

De Belasting Telefoon heeft 6 vestigingen: Groningen, Leeuwarden, Hengelo (incl. Almelo), Apeldoorn, Eindhoven en Heerlen. Iedere vestiging bedient een aantal klantgroepen en/of werkstromen. De landelijke staf is gevestigd in Utrecht.

Het grootste deel van de medewerkers op de vestigingen bestaat uit servicemedewerkers. Zij hebben, namens de Belastingdienst, direct contact met de klant. De servicemedewerker maakt onderdeel uit van een team met andere servicemedewerkers. Zij worden functioneel aangestuurd door een leidinggevende. De teamleider is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing.

Werkzaamheden met direct klantcontact

Nieuwe servicemedewerkers worden opgeleid om belwerkzaamheden op één specifiek contactthema rondom één of meerdere (fiscale) onderwerp(en) uit te voeren. Binnen de BelastingTelefoon worden dit skills genoemd. Naargelang medewerkers langer werkzaam zijn voor de BelastingTelefoon hebben zij vaak meerdere en inhoudelijk zwaardere skills verworven. De vragen die zij beantwoorden hebben dan bijvoorbeeld betrekking op meerdere middelen (particulieren: IB & Toeslagen, ondernemers: OB, IB, LH etc.), zien op een integrale klantbehandeling

of gaan over complexere wet- en regelgeving . Meestal wordt een nieuwe skill toegevoegd aan het pakket van de medewerker, waardoor de servicemedewerker zijn werkveld verbreedt. In uitzonderlijke gevallen komt een nieuwe skill in plaats van één of meerdere oude skills.

Binnen de BelastingTelefoon zijn drie niveaus waarop werkzaamheden met direct klantcontact worden uitgevoerd; een servicemedewerker 1, 2 en 3 niveau. De servicemedewerker 2 staat de klant te woord m.b.t. algemene vragen, status- en procesvragen en de minder complexe wet- en regelgevingonderwerpen. Hij doet dit op een skillset waarop hij veelvuldig klanten te woord staat in een of meerdere vreemde talen en/of waarbinnen deze veelvuldig te maken heeft met sociaal-emotioneel zwaardere gesprekken.

Ondersteunende werkzaamheden

Binnen de BelastingTelefoon zijn meerdere ondersteunende werkzaamheden nodig. Het gaat dan om bijvoorbeeld het faciliteren rondom outboundcampagnes en om het begeleiden en ondersteunen van nieuwe medewerkers op inhoudelijk vlak en op het gebied van gespreksvaardigheden. Deze werkzaamheden beslaan minder dan 30% van de werktijd van de servicemedewerker.

Werkzaamheden voor andere directies

De telefonische dienstverlening is zeer arbeidsintensief van aard. De betreffende servicemedewerker heeft een geringe regelruimte. Dit is de reden waarom KI&S doorlopend werkt aan het aanbieden van werkvariatie voor servicemedewerkers. Medewerkers die meer dan zes maanden bij de BelastingTelefoon werken, kunnen een deel van hun werktijd worden ingezet voor diverse (administratieve) werkzaamheden.

2. Resultaten/hoofdtaken

Resultaten

De servicemedewerker 2 is verantwoordelijk voor:

- Het informeren en ondersteunen van klanten op één of meer vak- of aandachtsgebieden
- Het bijdragen aan het realiseren van procesverbeteringen op basis van klantsignalen
- Het - binnen kaders - toepassen van maatwerk indien de klantsituatie daartoe aanleiding geeft
- Het registreren van klantvragen volgens de voorgeschreven systematiek
- Het verrichten van (administratieve) werkzaamheden ten behoeve van andere directies
- Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden

Hoofdtaken

1. Het informeren en ondersteunen van klanten (70-100%)

- beantwoordt algemene vragen op klantgerichte en professionele wijze aan klantgroepen waarbij het gesprek regelmatig in een vreemde taal moet worden gevoerd of waarbij gesprekken regelmatig sociaal-emotioneel zwaarder zijn
- beantwoordt relatief eenvoudige vragen over de uitvoering van relevante wet- en regelgeving op klantgerichte en professionele wijze aan klantgroepen waarbij het gesprek regelmatig in een vreemde taal moet worden gevoerd of waarbij gesprekken regelmatig sociaal-emotioneel zwaarder zijn

- verstrekt procedurele informatie, over bijvoorbeeld het doen van aangiften en het indienen van bezwaar, op klantgerichte en professionele wijze aan klantgroepen waarbij het gesprek regelmatig in een vreemde taal moet worden gevoerd of waarbij gesprekken regelmatig sociaal-emotioneel zwaarder zijn
- verleent op klantgerichte en professionele wijze hulp bij het invullen van bescheiden aan klanten
- zet vragen die buiten het eigen werkveld liggen door aan een andere afdeling of de backoffice
- verwerkt gespreksgegevens conform de geldende procedures en in de daarvoor bestemde systemen
- zet (klant)signalen door naar de juiste afdeling
- past maatwerk toe indien de klantsituatie hier aanleiding toe geeft

2. Het optreden als vraagbaak (0-30%)

Biedt collegiale hulp en ondersteuning aan collega's met dezelfde belskills, op hetzelfde servicemedewerkerniveau, tijdens hun klantgesprekken, door mee te denken en/of te sparren over het juiste en passende antwoord op een specifieke klantvraag.

3. Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden (0-30%)

Verricht ondersteunende werkzaamheden, zoals het begeleiden van (nieuwe) collega's ten behoeve van de kwaliteit van de telefoongesprekken, het deelnemen in de communicatiewerkgroep, het uitvoeren van kwaliteitsondersteunende taken en het faciliteren rondom outboundcampagnes.

4. Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van andere directies (0-25%)

Verricht bijvoorbeeld administratieve werkzaamheden, zoals het digitaliseren van aangiftes Schenk- en Erfbelasting, verwerken van aanvullingen op aangiftes die als bezwaar worden behandeld ('Signaal Lokaal') of het tegenlezen van fiscale correspondentie.

3. Speelruimte / kaders, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Als basis voor de uitvoering van het werk gelden (samenhangende) instructies, richtlijnen, procedures en opleidingsprogramma's. De servicemedewerker 2 werkt zelfstandig binnen deze kaders en weegt na eigen interpretatie van de problematiek af welke keuzefactoren inhoudelijk van toepassing zijn in de betreffende situatie om de juiste een oplossing binnen de instructies, richtlijnen, procedures etc. te vinden.

Wanneer het gesprek met een klant daar aanleiding toe geeft, wijkt de servicemedewerker 2 af van geldende instructies en past hij maatwerk toe.

De servicemedewerker 2 wordt beoordeeld op de kwaliteit en effectiviteit van zijn klantgesprekken, vraagbaakgesprekken en/of uitvoering van administratieve taken aan de hand van vooraf gestelde kwaliteitscriteria. Daarnaast wordt de servicemedewerker 2 beoordeeld op de wijze waarop hij ondersteunende werkzaamheden uitvoert.

4. Kennis en vaardigheden

Werk- en denkniveau

MBO

De servicemedewerker 2 beschikt over:

- Vaktechnische en/of administratief-technische kennis op een of meerdere vak- of aandachtsgebied(en)
- Inzicht in de relevante organisatorische en functionele verhoudingen
- Goede computervaardigheden en typevaardigheden
- Goede algemene gespreksvaardigheden en inzicht in interpersoonlijk gedrag
- Goede algemene gesprekstechnieken (bijvoorbeeld ten behoeve van het achterhalen van de klantbehoefte)
- Gesprekstechnieken ten behoeve van het voeren van sociaal-emotioneel zwaardere gesprekken (alleen bij klantgroepen met regelmatig sociaal emotioneel zwaardere gesprekken)
- Kennis van nieuwsberichten en andere actualiteiten die het werkveld raken
- Minimaal 1 jaar ervaring met telefonische dienstverlening (met uitzondering van BelastingTelefoon Buitenland)
- Goede mondelinge beheersing van de Engelse en Duitse taal (alleen bij BelastingTelefoon Buitenland)
- Organiserende en improviserende vaardigheden

Competenties:

- klantgerichtheid
- flexibiliteit
- stressbestendigheid
- samenwerken
- resultaatgerichtheid
- mondelinge-uitdrukkingsvaardigheid
- schriftelijke-uitdrukkingsvaardigheid
- zelfontwikkeling

5. Contacten

Met wie zijn er waarover contacten (intern en extern) en wat moet bereikt worden met deze contacten (denk aan: informatie-uitwisseling, kennisdeling, afstemming op werk van anderen, beïnvloeding van werkzaamheden van anderen)

Extern

De servicemedewerker 2 heeft veelvuldig contact met klantengroepen, waarbij hij structureel een substantieel deel van zijn werktijd gesprekken voert in een of meerdere vreemde talen en/of te maken heeft met sociaal-emotioneel zwaardere gesprekken. Bij deze skillsets ligt extra nadruk op omgaan met emoties, tactvol kunnen optreden en invoelen.

Hij moet in elk gesprek levelen met de klant en zijn antwoord (zowel interpersoonlijk als inhoudelijk) afstemmen op zijn gesprekspartner. Het op de juiste wijze geven van de juiste uitleg vereist een interactief proces van vraag en antwoord.

De contacten met de klanten zijn gericht op gegevens- en informatie-uitwisseling en kennisdeling (ter bevordering van zelfredzaamheid). De servicemedewerker 2 geeft een stem aan de Belastingdienst en is daarmee ook een visitekaartje voor de Rijksoverheid. Dit brengt met zich mee dat er een relatief groot afbreukrisico bestaat ten aanzien van het imago van de Belastingdienst.

Intern

De servicemedewerker 2 heeft intern contact met zijn leidinggevende, collega's die ondersteuning kunnen bieden m.b.t. te voeren gesprekken (o.a. vraagbaken en praktijkbegeleiders) en medewerkers op het gebied van kwaliteit (medewerker kwaliteitsmeting, medewerker kwaliteit en signalering, kwaliteitsverbeteraar). Daarnaast heeft de medewerker regelmatig contact met planners en traffic'ers.

Het contact tussen de servicemedewerker 2 en de vraagbaak, ziet vooral op informatie-uitwisseling en kennisdeling. Wanneer uitgebreidere en planmatige ondersteuning nodig is, wordt deze gegeven door een (senior) praktijkbegeleider, niet door de vraagbaak.

Medewerkers kwaliteitsmeting koppelen de resultaten van gemeten gesprekken terug aan de servicemedewerker 2. Ook hierbij is sprake van informatie-uitwisseling en kennisdeling.

Met een medewerker kwaliteit en signalering of een kwaliteitsverbeteraar heeft de servicemedewerker 2 vooral contact over opvallendheden, zoals (klant)signalen. Daarnaast worden maandelijkse kwaliteitssessies (kennisdeling) gegeven door een kwaliteitsverbeteraar.

Beschrijving individuele functie, samenstel van de werkzaamheden

Funcionaam FGR : **Medewerker verwerken en behandelen**
Roepnaam : **Servicemedewerker 3**
Datum opstelling : **Januari 2023**

1. Context

Klantinteractie & -Services (KI&S)

KI&S is de klantenservice van de Belastingdienst en verantwoordelijk voor de informatievoorziening en interactie met burgers, ondernemers en intermediairs (hierna: klanten). Deze informatievoorziening en interactie geschiedt via de kanalen website, social media, portals, berichten (brieven en digitale berichten) en telefonie (BelastingTelefoon). In staat gesteld door het intensieve klantcontact verzamelt KI&S bovendien - ter ondersteuning van het optimaal inrichten en uitvoeren van de interactie - klantsignalen en geeft deze indien van toepassing terug aan andere directies, zoals CAP, MKB, Particulieren en Toeslagen.

Belasting Telefoon

De BelastingTelefoon informeert en ondersteunt klanten m.b.t. uiteenlopende fiscale zaken, zowel d.m.v. inbound- als outboundgesprekken. De gevoerde gesprekken hebben betrekking op zowel relatief simpele als op behoorlijk complexe vraagstukken. Bij elk gesprek is het uitgangspunt dat de klanten door 'betrokken specialisten' worden geholpen. Telkens opnieuw zet de medewerker zich in om in de klantbehoefte te voorzien door het juiste en complete antwoord te verstrekken en dit op de klant en zijn of haar situatie af te stemmen. Daarbij wordt een optimale klantbeleving nagestreefd, door de klant centraal te stellen. Het uiteindelijke doel is het vergroten van de zelfredzaamheid van de klanten, waardoor zij zelfstandig aan hun verplichtingen kunnen voldoen (compliance) en hun rechten kunnen effectueren.

Daarnaast is de BelastingTelefoon verantwoordelijk voor een aantal specifieke (administratieve) processen ten behoeve van andere directies, die onderdeel uitmaken van het primaire proces van de BelastingTelefoon.

Organisatie

De Belasting Telefoon heeft 6 vestigingen: Groningen, Leeuwarden, Hengelo (incl. Almelo), Apeldoorn, Eindhoven en Heerlen. Iedere vestiging bedient een aantal klantgroepen en/of werkstromen. De landelijke staf is gevestigd in Utrecht.

Het grootste deel van de medewerkers op de vestigingen bestaat uit servicemedewerkers. Zij hebben, namens de Belastingdienst, direct contact met de klant. De servicemedewerker maakt onderdeel uit van een team met andere servicemedewerkers. Zij worden functioneel aangestuurd door een leidinggevende. De teamleider is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing.

Werkzaamheden met direct klantcontact

Nieuwe servicemedewerkers worden opgeleid om belwerkzaamheden op één specifiek contactthema rondom één of meerdere (fiscale) onderwerp(en) uit te voeren. Binnen de BelastingTelefoon worden dit skills genoemd. Naargelang medewerkers langer werkzaam zijn voor de BelastingTelefoon hebben zij vaak meerdere en inhoudelijk zwaardere skills verworven. De vragen die zij beantwoorden hebben dan bijvoorbeeld betrekking op meerdere middelen (particulieren: IB & Toeslagen, ondernemers: OB, IB, LH etc.), zien op een integrale klantbehandeling

of gaan over complexere wet- en regelgeving . Meestal wordt een nieuwe skill toegevoegd aan het pakket van de medewerker, waardoor de servicemedewerker zijn werkveld verbreedt. In uitzonderlijke gevallen komt een nieuwe skill in plaats van één of meerdere oude skills.

Binnen de BelastingTelefoon zijn drie niveaus waarop werkzaamheden met direct klantcontact worden uitgevoerd; een servicemedewerker 1, 2 en 3 niveau. De servicemedewerker 3 staat de klant te woord m.b.t. de meest complexe fiscale situaties en onderwerpen.

Ondersteunende werkzaamheden

Binnen de BelastingTelefoon zijn meerdere ondersteunende werkzaamheden nodig. Het gaat dan om bijvoorbeeld het faciliteren rondom outboundcampagnes en om het begeleiden en ondersteunen van nieuwe medewerkers op inhoudelijk vlak en op het gebied van gespreksvaardigheden. Deze werkzaamheden beslaan minder dan 30% van de werktijd van de servicemedewerker.

Werkzaamheden voor andere directies

De telefonische dienstverlening is arbeidsintensief van aard. De betreffende servicemedewerker heeft een geringe regelruimte. In verband daarmee werkt KI&S doorlopend aan het aanbieden van werkvariatie voor servicemedewerkers. Medewerkers die meer dan zes maanden bij de BelastingTelefoon werken, kunnen een deel van hun werktijd worden ingezet voor diverse (administratieve) werkzaamheden.

2. Resultaten/hoofdtaken

Resultaten

De servicemedewerker 3 is verantwoordelijk voor:

- Het informeren en ondersteunen van klanten op één of meer vak- of aandachtsgebieden
- Het bijdragen aan het realiseren van procesverbeteringen op basis van klantsignalen
- Het - binnen kaders - toepassen van maatwerk indien de klantsituatie daartoe aanleiding geeft
- Het registreren van klantvragen volgens de voorgeschreven systematiek
- Het verrichten van (administratieve) werkzaamheden ten behoeve van andere directies
- Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden

Hoofdtaken

1. Het informeren en ondersteunen van klanten (70-100%)

- beantwoordt algemene vragen van klanten op klantgerichte en professionele wijze
- beantwoordt naast relatief eenvoudige, ook de meest complexe vragen over de uitvoering van relevante wet- en regelgeving van klanten op klantgerichte en professionele wijze
- beantwoordt vragen over specifieke fiscaaltechnische aangelegenheden van klanten
- verstrekt procedurele informatie aan belastingplichtigen en/of toeslaggerechtigden
- verleent op klantgerichte en professionele wijze hulp bij het invullen van bescheiden aan klanten

- voert gesprekken met klantgroepen waarbij gesprekken regelmatig sociaal-emotioneel zwaarder zijn en/of waarbij gesprekken regelmatig in een vreemde taal moeten worden gevoerd
 - zet vragen die buiten het eigen werkveld liggen door naar een andere afdeling, de backoffice of de senior adviseur kwaliteitsborging
 - verwerkt gespreksgegevens conform de geldende procedures en in de daarvoor bestemde systemen
 - zet (klant)signalen door naar de juiste afdeling of senior adviseur kwaliteitsborging
 - past maatwerk toe indien de klantsituatie hier aanleiding toe geeft
2. **Het optreden als vraagbaak (0-30%)**
Biedt collegiale hulp en ondersteuning aan collega's met dezelfde belskills, op hetzelfde servicemedewerkerniveau, tijdens hun klantgesprekken, door mee te denken en/of te sparren over het juiste en passende antwoord op een specifieke klantvraag.
3. **Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden (0-30%)**
Verricht ondersteunende werkzaamheden, zoals het begeleiden van (nieuwe) collega's ten behoeve van de kwaliteit van de telefoongesprekken, het deelnemen in de communicatiewerkgroep, het uitvoeren van kwaliteitsondersteunende taken en het faciliteren rondom outboundcampagnes.
4. **Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van andere directies (0-25%)**
Verricht bijvoorbeeld administratieve werkzaamheden, zoals het digitaliseren van aangiftes Schenk- en Erfbelasting, verwerken van aanvullingen op aangiftes die als bezwaar worden behandeld ('Signaal Lokaal') of het tegenlezen van fiscale correspondentie.

3. Speelruimte / kaders, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Als basis voor de uitvoering van het werk gelden (samenhangende) instructies, richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving, beleidslijnen en opleidingsprogramma's. De servicemedewerker 3 werkt zelfstandig binnen deze kaders en weegt na eigen interpretatie van de problematiek af welke keuzefactoren inhoudelijk van toepassing zijn in de betreffende situatie om de juiste een oplossing binnen de instructies, richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en beleidslijnen etc. te vinden. Hierbij is een bredere algemene kennis van de materie noodzakelijk om de juiste verbanden te kunnen leggen. De te verstrekken informatie is overwegend casuïstiekgebonden en daardoor niet 1-op-1 uit de beschikbare content (DO, wetboek, kennisbanken) te filteren. Wanneer het gesprek met een klant daar aanleiding toe geeft, wijkt de servicemedewerker 3 af van geldende instructies en past hij maatwerk toe.

De servicemedewerker 3 wordt beoordeeld op de kwaliteit en effectiviteit van zijn klantgesprekken, vraagbaakgesprekken en/of uitvoering van administratieve taken aan de hand van vooraf gestelde kwaliteitscriteria. Daarnaast wordt de servicemedewerker 3 beoordeeld op de wijze waarop hij ondersteunende werkzaamheden uitvoert.

4. Kennis en vaardigheden

De servicemedewerker 3 beschikt over:

- Gedegen algemene kennis van een of meerdere vak- of aandachtsgebied(en), zoals kennis van methoden en technieken en/of van wet- en regelgeving binnen het vakgebied
- Inzicht in de relevante organisatorische en functionele verhoudingen
- Inzicht in de samenhang tussen het eigen werkterrein en de werkprocessen die daarop van invloed zijn
- Goede computervaardigheden en typevaardigheden
- Uitstekende algemene gespreksvaardigheden en inzicht in interpersoonlijk gedrag
- Uitstekende gesprekstechnieken (bijvoorbeeld ten behoeve van het achterhalen van de klantbehoefte)
- Kennis van nieuwsberichten en andere actualiteiten die het werkveld raken
- Minimaal 1 jaar ervaring met telefonische dienstverlening (met uitzondering van BelastingTelefoon Buitenland en specialistische afdeling m.b.t IB, OB en LH)
- Goede mondelinge beheersing van de Engelse en Duitse taal (alleen bij BelastingTelefoon Buitenland)
- Organiserende en improviserende vaardigheden

Competenties:

- klantgerichtheid
- flexibiliteit
- stressbestendigheid
- samenwerken
- resultaatgerichtheid
- mondelinge-uitdrukkingsvaardigheid
- schriftelijke-uitdrukkingsvaardigheid
- zelfontwikkeling

5. Contacten

Extern

De servicemedewerker 3 heeft veelvuldig contact met klanten. Hij moet tactvol optreden en regelmatig omgaan met emoties. Hij moet in elk gesprek levelen met de klant en zijn antwoord (zowel interpersoonlijk als inhoudelijk) afstemmen op zijn gesprekspartner. Doordat de servicemedewerker 3 overwegend de meest complexe wet- en regelgeving situaties behandelt, is deze afstemming essentieel. Door middel van een intensief proces van vraag en antwoord moet men tot een gemeenschappelijke resultaat de komen, namelijk duidelijkheid m.b.t. de fiscale materie.

De contacten met de klanten zijn gericht op gegevens- en informatie-uitwisseling en kennisdeling (ter bevordering van zelfredzaamheid). De servicemedewerker 3 geeft een stem aan de Belastingdienst en is daarmee ook een visitekaartje voor de Rijksoverheid. Dit brengt met zich mee dat er een relatief groot afbreukrisico bestaat ten aanzien van het imago van de Belastingdienst.

Intern

De servicemedewerker 3 heeft intern contact met zijn leidinggevende, collega's die ondersteuning kunnen bieden m.b.t. te voeren gesprekken (o.a. vraagbaken en praktijkbegeleiders) en

medewerkers op het gebied van kwaliteit (medewerker kwaliteitsmeting, medewerker kwaliteit en signalering, kwaliteitsverbeteraar). Daarnaast heeft de medewerker regelmatig contact met planners en traffic'ers.

Het contact tussen de servicemedewerker 3 en de vraagbaak, ziet vooral op informatie-uitwisseling en kennisdeling. Wanneer uitgebreidere en planmatige ondersteuning nodig is, wordt deze gegeven door een (senior) praktijkbegeleider, niet door de vraagbaak.

Medewerkers kwaliteitsmeting koppelen de resultaten van gemeten gesprekken terug aan de servicemedewerker 3. Ook hierbij is sprake van informatie-uitwisseling en kennisdeling.

Met een medewerker kwaliteit en signalering of een kwaliteitsverbeteraar heeft de servicemedewerker 3 vooral contact over opvallendheden, zoals (klant)signalen. Daarnaast worden maandelijkse kwaliteitssessies (kennisdeling) gegeven door een kwaliteitsverbeteraar.