

Beschrijving organieke functie medewerker Webcare bij de Belastingdienst KI & S versie 1.0

Functienaam FGR /functietypering: ??

Roepnaam : Medewerker Webcare

Datum opstelling : 31 mei 2022

1. Context

Schets de organisatorische omgeving waarbinnen de functie is gepositioneerd. In welk(e) afdeling / team worden de werkzaamheden verricht. Wat zijn de doelstellingen en de te behalen resultaten? Wat is de samenstelling van de afdeling / het team (fte's in aantal en soort functies)

Digitaal is onderdeel van Klantinteractie & -services (KI&S). Digitaal zorgt voor de optimale inzet van de website, social media en portals van de Belastingdienst. Zo maakt Digitaal het voor burgers en bedrijven mogelijk om eenvoudig online hun belastingzaken te regelen.

Met informatie en functionaliteiten die begrijpelijk en op maat zijn, kan de klant beter aan zijn verplichtingen richting de Belastingdienst voldoen. Dit doet Digitaal zowel effect- als vraag gestuurd en bij voorkeur proactief. De informatie en diensten worden op een makkelijke en toegankelijke manier aangeboden. Hiervoor worden de inzichten uit het kanaalgebruik, maar ook uit online sentimenten, gebruikt. De gewenste situatie is dat de klant op elk - voor hem geschikt - moment online zijn zaken met de Belastingdienst kan regelen, en daarbij ondersteuning en informatie krijgt waar hij op dat moment behoefte aan heeft en die relevant is.

De afdeling Social media en Webcare maakt deel uit van het MT Digitaal en is verantwoordelijk voor de social media kanalen van de Belastingdienst. Dit doet de afdeling voor de bedrijfsonderdelen Particulier, MKB, Toeslagen, Douane en FIOD. Daarnaast werken ze veel samen met de Concern Directie Communicatie (CDC). De afdeling is verantwoordelijk voor het beheer, inrichting, doorontwikkeling en uitvoering van de social media kanalen. De focus van de accounts ligt op dienstverlening.

De social media redactie van de afdeling creëert en plaatst proactieve (organische) content op Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram. De redactie stelt in afstemming met de bedrijfsonderdelen een social-media strategie op en vertaalt deze naar een concrete content kalender. De content wordt afgestemd met verschillende stakeholders. Zo zorgt de redactie ervoor dat de verschillende onderwerpen op het juiste kanaal en bij de juiste doelgroep terechtkomen.

Het Webcare team van de afdeling gaat via social media in gesprek met burgers en ondernemers. Het team gaat in op verschillende soorten vragen, signalen en opmerkingen van burgers en ondernemers. Deze antwoorden zijn openbaar voor burgers, bedrijven, journalisten en politiek. Communicatie via social media heeft daarom een hoog afbreukrisico. De menselijke maat, professionaliteit en deskundigheid staan voorop.

Ook worden klantsignalen die via social media binnenkomen doorgezet naar de juiste afdeling/medewerker in de organisatie ter afhandeling. Jaarlijks worden op deze manier meer dan 300.000 berichten en signalen verwerkt. Naast de social media accounts, modereert het webcare team sinds 2021 het forum kennisnetwerk en is het team actief betrokken en deelnemer bij de pilot live chat.

Tot slot houden de online media analisten van de afdeling zich bezig met het monitoren van wat er in de online media en op social media gezegd en geschreven wordt over de Belastingdienst, Toeslagen, Douane en FIOD. Het team levert op dagelijkse en wekelijkse basis rapportages op, gericht op diverse segmenten van de dienst.

Werkveld Webcare medewerker

Social media zijn de afgelopen jaren sterk gegroeid en miljoenen Nederlanders maken er dagelijks gebruik van. We willen als Belastingdienst online aanwezig zijn waar onze doelgroepen zich bevinden. Daarom zijn we actief met diverse social media accounts om burgers en ondernemers te informeren en in gesprek te gaan. De medewerker Webcare is het eerste online aanspreekpunt voor particulieren, ondernemers, intermediairs, sociale organisaties en reizigers. Hiermee is de medewerker Webcare een belangrijke schakel om compliant gedrag, met betrekking tot de procedures en wet- en regelgeving die wij als organisatie uitvoeren, te stimuleren en hen erover te informeren.

In de toekomst verwachten we dat inhoudelijk vragen zich meer zullen verplaatsen naar chat en telefonie. Social media zal zich ontwikkelen naar een platform waar meer het maatschappelijke debat plaatsvindt en waar kritische vragen aan de organisatie worden gezet. Dit vraagt meer focus op goede online communicatie op de social media kanalen en dus ook een andere focus op de functies binnen het team.

Hiërarchisch

Ministerie van Financiën

- > Belastingdienst
- > Directie KI&S
- > Kanaal Digitaal
- > Afdeling Social media & Webcare
- > Teammanager Webcare
- > Medewerker Webcare

Alles wat de medewerker webcare doet is openbaar. De medewerker webcare is verantwoordelijk voor online publieke communicatie met burgers en ondernemers. De medewerker beantwoordt berichten en vragen van burgers en ondernemers over allerlei belasting gerelateerde zaken via social media. Hij is zich bewust van de kracht en invloed van social media en weet dat alles wat hij online plaatst voor iedereen zichtbaar en deelbaar is. Er wordt meegelezen door journalisten, politici en kritische burgers. Dit zie je terug in tweets die gedeeld worden op nieuwsmedia of waar reacties van journalisten of BN'ers op komen. Het afbreukrisico van het werk bij webcare is daarom erg groot en de communicatielijn is afhankelijk van diverse omstandigheden. De medewerker is zich bewust van de positieve en negatieve impact die de inzet van sociale media op het imago van de Belastingdienst kan hebben.

Elk bericht is namelijk anders. Het kan een opmerking, dreiging, scheldpartij, klacht of een gewone vraag zijn. De medewerker moet zelf beoordelen om wat voor type bericht het gaat. Elke situatie en elk moment waarop de medewerker met burgers en ondernemers moet communiceren is anders. De medewerker houdt vervolgens rekening met het actuele nieuws, maatschappelijk sentiment en de individuele situatie van de ander. Een medewerker moet deze factoren meenemen in de manier waarop hij communiceert. Hiervoor zijn geen te volgen paden of instructies die ze stapsgewijs aflopen. De tone of voice speelt hierbij een belangrijke rol, luistert erg nauw en moet goed worden afgewogen.

In alle gevallen moet je als medewerker webcare ervan bewust zijn dat jouw reactie een eigen leven kan gaan leiden, omdat het openbaar is, opgepikt en verder verspreid kan worden via online (nieuws)media.

De medewerker webcare formuleert zelfstandig reacties op berichten op social media en toetst dit antwoord bij een collega medewerker webcare. Het is belangrijk dat de medewerker een passende toon van het bericht (tone of voice) kiest bij het onderwerp, de persoon en maatschappelijk situatie. Van een ervaren medewerker webcare wordt zelfstandigheid verwacht bij het beoordelen van berichten, het reageren op klantvragen/klantreacties, het inschatten en zetten van eventuele vervolgstappen.

Wanneer zij tegen een lastige casus aanlopen of een signaal oppakken, schakelen zij hiervoor met de expert webcare en, wanneer nodig, met andere collega's binnen de organisatie. Op de social media kanalen houden de medewerkers webcare binnenkomende berichten in de gaten en herkennen en signaleren zij mogelijke imagoschade, klantsignalen en damages.

2. Resultaten/hoofdtaken:

Schets hier de opdracht die vanuit de organisatie bij de functie hoort. Welke te behalen resultaten en/of hoofdtaken worden er opgedragen en uitgevoerd? Meestal is er sprake van 3 a 4 hoofdtaken. Geef ook de tijdsverdeling in % aan.

Hoofdbestanddelen:

- 2.1 Het beoordelen, inschatten en behandelen van binnengekomen berichten via social media;
- 2.2 Het correct met een passende tone of voice online communiceren met burgers en ondernemers;
- 2.3 Het ondersteunen van collega's bij hun taken en begeleiden op inhoudelijk en redactioneel vlak;
- 2.4 Het bijdragen aan de ontwikkeling van de afdeling en het opleidingsmateriaal dat voor nieuwe medewerkers gebruikt wordt.

Uitwerking van de hoofdbestanddelen

2.1 Het beoordelen, inschatten en behandelen van binnengekomen berichten via social media

- Beoordeelt en analyseert online berichten, waarbij kansen en risico's (impact) van social media worden afgewogen en hierin zowel klantbelang, organisatiebelang als impact social media meeneemt;
- Beoordeelt of escalatie, communicatie of geen actie nodig is;
- Treedt indien nodig in overleg met de Expert Webcare;
- Beoordeelt of vragen integriteit raken, damages/storingen bevatten of agressie en geweld bevatten;
- Signaleert deze vragen bij contactpersoon/afdeling binnen de organisatie, doet melding bij meldpunt agressie en geweld en stemt af met management.

2.2 Het correct met een passende tone of voice online communiceren met burgers en ondernemers

- Formuleert antwoorden voor online publicatie op de social media kanalen;
- Schrijft inhoudelijk deskundige berichten met de juiste tone of voice afhankelijk van de situatie;
- Neemt hierin de persoonlijke situatie van de vraagsteller mee, actuele nieuws en maatschappelijk sentiment.
- Beantwoordt berichten aangaande Inkomstenbelasting, Zakelijk, Buitenland, Douane, MRB, Toeslagen en Schenk- en erfbelasting. Denk hierbij aan vragen over proces, wet- en regelgeving, betalingsvragen, algemene vragen, digitale producten, invulvragen.

2.3 Het ondersteunen van collega's bij hun taken en begeleiden op inhoudelijk en redactioneel vlak

- Accordeert reacties als tweede paar ogen voor collega (impactbepaling, sluit antwoord aan, klopt inhoud, tone of voice en redactioneel);
- Werkt tijdens opleiding nieuwe medewerkers in (uitleg systemen, werkinstructies, procedures). Heeft hierbij een coachende rol. Dit vergt coaching skills.

2.4 Het bijdragen aan de ontwikkeling van de afdeling en het opleidingsmateriaal dat voor nieuwe medewerkers gebruikt wordt.

- Draagt actief bij aan de doorontwikkeling van de afdeling Webcare;
- Levert een actieve bijdrage aan pilots, nieuwe technologie, processen, kanalen en kansen;
- Neemt regelmatig deel aan de projecten binnen team Webcare;

- Verricht overige werkzaamheden zoals o.a. het optreden als dagvoorzitter bij de dag start of het opmaken van dagrapporten.

3. Speelruimte / kaders, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Welke werkinstructies, regels, voorschriften, richtlijnen, beleidslijnen en/of wetgeving bepalen, c.q. zijn de basis voor de uitvoering van het werk? Welke beslissingen mag de functionaris zelf nemen bij het uitvoeren van de werkzaamheden? Aan wie en waarover legt hij/zij verantwoording af?

- Medewerker is verantwoordelijk voor het correct en juist behandelen van binnengekomen berichten via de social media. Dit doet de medewerker met de juiste tone of voice in correct Nederlands of Engels. Persoonlijke situatie van de klant wordt in acht genomen, dan wel houdt de medewerker rekening met de politieke en maatschappelijke gevoeligheden;
- Berichten met een fiscaal karakter worden correct, juist en volledig beantwoord;
- Reactietermijn binnen de gestelde KPI's;
- Reageert op klantberichten;
- Is medeverantwoordelijk voor het tijdig signaleren van damages/storingen.

4. Kennis en vaardigheden:

Welke kennis en vaardigheden op hoofdlijnen zijn nodig voor een normale functievervulling (denk aan: werk- en denkniveau, specifieke opleidingen, dominante vaardigheden en competenties)?

Medewerker beoordeelt en reageert op een correcte manier op berichten in de sociaal media. Schat de risico's, kansen en uitdagingen in op social media en weegt zowel klantbelang als ook het organisatiebelang af bij zijn of haar reactie en maakt bewuste afwegingen.

- HBO werk- en denkniveau;
- Redactionele social media vaardigheden;
- Basiskennis van de (fiscale) wet- en regelgeving en processen van de Belastingdienst;
- Stelt zichzelf actief op de hoogte van de politieke en maatschappelijke actualiteit;
- Kennis van tools m.b.t. webcare (Coosto);
- Ervaring met toetsing van het werk van collega's;
- Basisbeheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Beheersing van de Engelse taal en geschrift is een pré
- Ervaring met klantcontact en affiniteit met social media;
- Ervaring in een politieke omgeving;
- Hoofd -en bijzaken kunnen onderscheiden;
- Feedback geven en ontvangen.

Competenties:

1. Omgevingsbewustzijn
2. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
3. Klantgerichtheid
4. Samenwerken
5. Resultaatgerichtheid
6. Plannen en organiseren
7. Oordeelsvorming

Werk- en denkniveau

- HBO werk- en denkniveau (bijv. communicatie, fiscaal recht of journalistiek)

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)

Contacten binnen de dienst:

- Materiedeskundigen (m.b.t. doorzetten klantsignalen):
- KI&S: Kanaal en Ketenregie met betrekking tot inhoudelijke thema's
Belastingdienst:
- Informanten (E en F) Belastingtelefoon Ondernemers, Schenk- en Erfbelasting en Auto
- Project- en implementatiemanagers op actieve onderwerpen (zoals COVID)
- Douane-telefoon (Rotterdam)
- Regiekamer Douane Schiphol
- Fiscalisten bij Particulieren en MKB

Communicatiedeskundigen:

- Persvoorlichting (bij journalisten en politieke issues)
- Reputatiemanagement (bij politiek gevoelige issues)
- Ministerie van Financiën (wat betreft woordvoeringslijnen)

Contacten buiten de dienst en het dienstonderdeel KI&S:

- Burgers
- Ondernemers
- Intermediairs
- Sociale organisaties