

# Generiek functiehuis

## Medewerker Dienstverlening B<sub>v7</sub>

BESCHRIJVING  
Vastgesteld

Door - op 2011-11-01

INDELING  
Vastgesteld

Door - op 2011-11-01

|   |       |       |    |    |
|---|-------|-------|----|----|
| 8 | 33232 | 33233 | 33 | 32 |
|---|-------|-------|----|----|

AANGEMAAKT OP  
19-04-2010

AANGEMAAKT DOOR  
-

AFDELING  
-

SUBAFDELING  
-

BEWERKT OP  
01-11-2011

BEWERKT DOOR  
Jos Brands

CODE  
-

AANVULLENDE INFORMATIE  
-

BESCHRIJVER  
Sharon Zandvliet

TOEPASSER #1  
Sharon Zandvliet

TOEPASSER #2  
Jos Brands

## Werkzaamheden

### 1. Primaire dienstverlening

- verleent dienstverlening in inhoudelijke aandachtsgebieden;
- handelt na interpretatie van de vraag zelfstandig (complexere) producten af en/of leidt de vragen door naar andere collega's ter afhandeling;
- voert controle en correctiewerkzaamheden uit;
- verleent zonodig frontofficedienstverlening aan de balie, via de telefoon, het internet en/of de post;
- handelt vragen indien mogelijk af en/of verwijst naar de betreffende organisatieeenheid;
- signaleert onbedoelde effecten en tekorten in instructies, regelingen en voorzieningen;
- is verantwoordelijk voor het kasbeheer, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges;
- neemt klachten in ontvangst, vult het klachtenformulier in en stuurt dit naar de behandelende afdeling;
- verricht administratief werk in de backoffice voor de inhoud van dienstverleningsprocessen;
- adviseert vanuit de praktijk over het verbeteren van administratieve processen en doet voorstellen hiertoe.

### 2. Secundaire dienstverlening

- verleent ondersteuning op een specifiek deskundigheidsgebied (hieronder valt ook applicatiebeheer);
- verricht onderzoek, voert procedures uit en levert gegevens aan;
- biedt inhoudelijke ondersteuning en bewaakt actief de voortgang/ kwaliteit bij dienstverlenende activiteiten van de afdeling;
- fungeert als inhoudelijk klankbord voor medewerkers dienstverlening voor de beoordeling van (specialistische) dienstverlening(saanvragen);
- levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedure;
- signaleert, interpreteert en vertaalt ontwikkelingen ten opzichte van het dienstverleningsgebied.

### 3. Vakontwikkeling

- draagt bij aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling;
- zorgt dat productinformatie en werkprocessen actueel zijn.

## Speelruimte

- de functionaris neemt beslissingen bij het verlenen van diensten in inhoudelijke aandachtsgebieden, bij het doen van verbetervoorstellen voor administratieve processen, bij het in voorkomende gevallen verlenen van dienstverlening aan de telefoon, via het internet en aan de balie en bij het bijdragen aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling;
- wet- en regelgeving, procedures, werkprocesinstructies en inhoudelijke kwaliteitsnormen en voorschriften vormen het kader;
- de functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de dienstverlening en over de kwaliteit van de vakontwikkeling.

## Kennis en vaardigheden

- algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden;
- kennis van relevante wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen;
- inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en daarbuiten en van andere overheidsinstanties;

- vaardigheid in het bedienen van de telefooncentrale;
- vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen;
- vaardigheid in het herkennen van 'de vraag achter de vraag';
- vaardigheid in het afwegen of een afwijkende afdoeningswijze wenselijk is;
- vaardigheid in het adviseren en doen van verbetervoorstellen;
- vaardigheid in het omgaan met mondige klanten;
- vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## Contacten

- met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van dienstverlening om informatie uit te wisselen;
- met in- en externen om afspraken te maken over afwijkende levertijden en afleverspecificaties en/of eventuele knelpunten op te lossen.

## Motivatie

---