

Functieprofiel (Senior) Medewerker Klantenservice

De medewerker Klantenservice is het eerste aanspreek- en servicepunt voor de inwoners van de gemeenten Haarlem en Zandvoort en voor al onze andere klanten.

Hij/zij verstrekt informatie aan (interne – externe) klanten en inwoners en beantwoordt de vragen die zij hebben. Hij/zij is verantwoordelijk voor het juist, volledig en tijdig uitvoeren van administratieve werkzaamheden en voor het beantwoorden van alle klantvragen. De medewerker Klantenservice draagt zorg voor het registreren en afhandelen van (aan)vragen, meldingen en klachten via telefoon, e-mail, het meldingssysteem, social media of aan de balie. Hij/zij zorgt ervoor dat de meldingen worden geregistreerd in de juiste systemen of door worden gezet naar de juiste afdelingen, haalt eventueel zelf de informatie op en geeft ook een kwalitatief correcte terugkoppeling naar de melder in begrijpelijke taal. Zorgdragen voor een goede klanttevredenheid met betrekking tot zijn/haar eigen werkgebied is zijn/haar verantwoordelijkheid. De Klantenservice is een dynamische omgeving waar taken en verantwoordelijkheden evolueren en we continue op zoek zijn naar verbeteringen met als doel de klanttevredenheid te verhogen.

Aanvulling Senior Medewerker Klantenservice:

- *Is ervaren en heeft kennis van de Spaarnelanden organisatie.*
- *Zorgt dat klantvragen die uitgezet zijn binnen de organisatie tijdig worden teruggekoppeld en is verantwoordelijk voor de beantwoording van complexere inhoudelijke vragen.*
- *Heeft een signalerende rol met betrekking tot meldingen, vragen en klachten die vaak voorkomen. Deze vallen op en worden door hem/haar benoemd en kenbaar gemaakt bij de leidinggevende.*
- *Heeft een proactieve rol in het signaleren van proces verbeteringen en maakt deze kenbaar bij leidinggevende.*
- *Zoekt actief samenwerking op binnen het team en de organisatie om een zo hoog mogelijke klanttevredenheid te bereiken.*
- *Denkt (pro)actief mee en doet suggesties ten aanzien van klantgericht werken binnen de eigen afdeling en de gehele organisatie.*
- *Verdeelt samen met het team de werkzaamheden en het werkrooster wordt in overleg met de teamleider vastgesteld.*
- *Neemt actief deel aan interne overleggen en evenementen binnen de organisatie.*

De medewerker kan worden ingeroosterd voor werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en draait mee in de piketdienst. Hij/zij kan worden ingezet voor andere voorkomende werkzaamheden binnen Spaarnelanden N.V.

De medewerker heeft een actieve bijdrage aan het veiligheids- en kwaliteitsbeleid van de organisatie. Medewerker beschikt over specifieke kennis en kunde die nodig is om (risicovolle) taken en werkzaamheden uit te voeren. De medewerker voert deze taken milieubewust uit en heeft een integrale en klantgerichte houding. De medewerker is verantwoordelijk voor het naleven van het informatiebeveiligingsbeleid en andere reglementen op het gebied van omgang met informatie. Van de medewerker wordt verwacht bewust te handelen in de omgang met informatie.

Rapporteert aan
Teamleider

Geeft leiding aan

Niet van toepassing

Doel

Het op een juiste en efficiënte manier kwalitatief correct beantwoorden van vragen, meldingen en klachten van klanten (inwoners, bedrijven en overheden).

Het vereenvoudigen van routine werkzaamheden, zodat er ruimte is voor meer actief en persoonlijk contact met de inwoners van de gemeente Haarlem en Zandvoort.

Signaleren van veranderingen in meldingen en klantvragen.

Proactief meedenken in verbeteringen processen en klantgericht werken om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te tillen.

Resultaatverwachting

Resultaat	Indicator
Be- en afhandelen van vragen, meldingen en klachten van klanten	De tevredenheid van de klant
Registreren van vragen, klachten en meldingen in de juiste systemen en kwalitatief correcte beantwoording naar de klant	Juist- en volledigheid van de administratie Klanttevredenheid verhogen
Signaleren van bijzonderheden/veranderingen in vragen en meldingen en dit bespreken met Teamleider of Specialist uit het team	Signaleringen kenbaar maken en bespreken
Signaleren van verbetering knelpunten in operationele processen en dit bespreken met Teamleider of Specialist	Signaleren van knelpunten en verbeteringen voorstellen
Proactief meedenken in klantgericht werken	Klanttevredenheid verhogen

Werk- en denkniveau

MBO-4 niveau

Opleiding/ervaring

- o MBO-4 opleiding
- o Beheersing Nederlandse taal en goed niveau Engels in woord en geschrift
- o Minimaal 1-3 jaar relevante werkervaring in een dynamische en klantenservice omgeving
- o Klantvriendelijk en goede communicatieve vaardigheden
- o Je beschikt het vermogen om met meerdere systemen tegelijk te werken
- o Je kunt goed plannen en organiseren
- o Inlevingsvermogen en goed ontwikkelde sociale vaardigheden

Competenties

Kerncompetenties Spaarnelanden nv	Gedragindicator
<p>Samenwerken</p> <p><u>Definitie:</u> Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is. Zet zich in om samen met anderen doelen te bereiken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wisselt informatie en ideeën uit met anderen en geeft en vraagt reacties. • Streeft gezamenlijke doelen na en koppelt tijdig terug; doet concessies om tot een gezamenlijk resultaat te komen. • Biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan anderen en vraagt zelf om hulp. • Toont interesse voor andere meningen dan de eigen en probeert actief een gemeenschappelijke basis te vinden.
<p>Resultaatgerichtheid</p> <p><u>Definitie:</u> Neemt concrete doelen als uitgangspunt voor het eigen gedrag. Maakt duidelijke afspraken over resultaten, voortgangsbewaking, verantwoording en toetsing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toetst voortgang op basis van opgestelde werkplannen. • Spreekt anderen aan op afspraken vanuit eigen professionele verantwoordelijkheid. • Is vasthoudend in het realiseren van doelen en zorgt dat resultaat wordt bereikt. • Toetst activiteiten op klanttevredenheid en budgettaire aspecten; stopt werkzaamheden die niet bijdragen aan het gestelde doel.
Functiecompetenties	Gedragindicator
<p>Communiceren</p> <p><u>Definitie:</u> Beschikt over mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid. Kan de boodschap duidelijk overbrengen. Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken in heldere, beknopte en correcte taal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Luistert actief, neemt mensen serieus; pikt verbale en non-verbale signalen op. • Verwoordt en accepteert gevoelens en behoeften van anderen. • Drukt zich zowel mondeling als schriftelijk goed uit. • Toetst of de boodschap is overgekomen en goed is begrepen. • Kan informatie vertalen en overbrengen op een ander. • Formuleert tactvol, weet een boodschap mondeling en schriftelijk op diverse doelgroepen over te brengen.
<p>Klantvriendelijkheid</p> <p><u>Definitie:</u> Onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daar naar. Toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Is gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Staat open voor de wensen en behoeften van klanten, vraagt door, en streeft vervolgens naar een voor de klant zo optimaal mogelijk resultaat. • Verdiept zich in de organisatie van de klant en werkt mee aan een goede relatie met de klant. • Besteedt aandacht aan oplossingen van klachten maar verliest daarbij de belangen van de organisatie niet uit het oog.

<p>Zorgvuldigheid</p> <p><u>Definitie:</u> Gericht handelen op het voorkomen van fouten. Zorgt ervoor dat werkzaamheden op geordende en nauwkeurige wijze worden uitgevoerd. Is in staat informatie nauwkeurig en accuraat te verwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toetst eigen werk aan geldende procedures, regels en afspraken en behoudt hierbij het overzicht; ziet geen zaken over het hoofd. • Herkent tekortkomingen en herstelt fouten. • Houdt informatie overzichtelijk bij. • Levert correcte, volledige informatie en checkt of gegevens kloppen. • Werkt, ook onder tijdsdruk, kwaliteitsgericht en gestructureerd.
<p>Inlevingsvermogen</p> <p><u>Definitie:</u> Zich in de belevingswereld van anderen verplaatsen. Het eigen gedrag afstemmen op de gevoelens van anderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Weet goed om te gaan met alle niveaus binnen de organisatie; herkent de (informele) hiërarchie en de krachtenvelden binnen de eigen werkomgeving. • Gaat discreet om met de eigen positie; gaat vertrouwelijk om met gevoelige en/of persoonlijke informatie. • Toont zich bewust van de invloed van het eigen handelen op anderen
<p>Initiatief</p> <p><u>Definitie:</u> Zelfstandig actie ondernemen. Kansen en mogelijkheden signaleren en er iets mee doen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Initieert acties binnen het eigen werkpakket; levert ongevraagd voorstellen en adviezen. • Handelt op basis van goed inzicht. • Doet voorstellen om kansen in acties om te zetten en wacht niet af. • Neemt het voortouw in projecten, in andere gezamenlijke acties of bij nieuwe ontwikkelingen.