

Functieprofiel Centralist Parkeerservice

De centralist zorgt voor het bedienen en controleren van toegangscontrole systemen en diverse technische installaties op afstand vanuit een centrale bedieningsruimte door gebruikmaking van bedienterminals, audio en video. Daarbij assisteert medewerker het publiek dat gebruik maakt van de diverse toegangscontrole- en betalingssystemen zoals in parkeergarages, parkeerterreinen en fietsenstallingen. Een belangrijk onderdeel van de functie betreft de administratie en registratie in de systemen. Accuratesse is van het grootste belang bij het verwerken en het aanmaken van diverse producten zoals abonnementsaanvragen en opzeggingen, week- en maandkaarten en registratie van klantgegevens. Medewerker is namens de opdrachtgevers aanspreekpunt voor bezoekers, klanten en derden. De medewerker fungeert ook als medewerker klantenservice Parkeerservice en handelt 1^e lijn klachten, vragen, aanvragen abonnementen e.d. af en schakelt naar management bij complexere vraagstellingen. Er wordt van de medewerker verwacht dat hij/zij zich proactief opstelt bij calamiteiten en beschikt over sterke communicatieve vaardigheden. Medewerker is in staat de diverse systemen, waaronder de toegangscontrole (slagbomen, speedgates, betaalautomaten), intercom, camera's, binnenstadafsluiting, digitaal logboek en andere te koppelen systemen te bedienen. Dit alles gebeurt vanuit de centrale controlekamer, op afstand van de diverse locaties. Deze centrale is 7 dagen in de week, 24 uur per dag operationeel (inclusief feestdagen). De medewerker wordt ingedeeld in een rooster en werkt op onregelmatige tijden. De werkzaamheden worden verricht conform vastgestelde protocollen. De medewerker 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 Parkeerservice

Geeft leiding aan

n.v.t.

Doel

Beheren van de toegangscontrole van de diverse parkeerfaciliteiten vanuit de centrale bedieningsruimte, assisteren van het publiek bij gebruikmaking van de parkeerfaciliteiten en aanmaken, verwerken en registreren van abonnementsproducten voor klanten.

Resultaatverwachting

Resultaat	Indicator
Toegangscontrole en beheer	<ul style="list-style-type: none">• Efficiënte toegang tot parkeerfaciliteiten• Correct beheerste systemen• Passende oplossingen bij problemen

Assisteren van publiek	<ul style="list-style-type: none"> Tijdig en correct verleende assistentie bij calamiteiten en vragen van bezoekers/klanten Tevredenheid van bezoekers/klanten
Productadministratie	<ul style="list-style-type: none"> Correcte verwerking van productaanvragen, wijzigingen en opzeggingen Tijdige en volledige registratie Tevredenheid van bezoekers/klanten
Medewerker klantenservice Parkeerservice	<ul style="list-style-type: none"> Tevredenheid oplossingen van klachten Adequate afwikkeling van vragen en klachten

Werk- en denkniveau

MBO-4 niveau

Opleiding/ervaring

Relevante opleiding aangevuld met vakgerichte trainingen en cursussen

Aantoonbare werkervaring in een dergelijke functie en administratief onderlegd

Kennis van diverse softwareprogramma's

Kerncompetenties Spaarnelanden nv	Gedragindicator
Samenwerken <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.	<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.
Resultaatgerichtheid <u>Definitie:</u> Neemt concrete doelen als uitgangspunt voor het eigen gedrag. Maakt duidelijke afspraken over resultaten, voortgangsbewaking, verantwoording en toetsing.	<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.
Funcatiecompetenties	Gedragindicator
Communiceren	<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.

<p><u>Definitie:</u> Beschikt over mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid. 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"> • 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>Flexibiliteit</p> <p><u>Definitie:</u> Flexibel aanpassen van de eigen werkwijze en het gedrag bij veranderende omstandigheden. Open staan voor nieuwe ideeën. Improviseren gericht op het bereiken van doelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Blijft effectief functioneren onder veranderende omstandigheden. • Kan met veel verschillende mensen samenwerken. • Ziet de waarde van afwijkende meningen en standpunten en past eigen gedrag en stijl daarop aan. • Probeert zich zo snel mogelijk aan te passen aan nieuwe omstandigheden (functiewijziging, reorganisatie, nieuwe collega's).
<p>Plannen en organiseren</p> <p><u>Definitie:</u> Bepalen van prioriteiten en aangeven van een volgorde van werkzaamheden om gegeven doelstellingen te kunnen bereiken binnen de gegeven tijd. Aangeven met welke mensen en middelen en op welk moment het doel gerealiseerd moet zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stemt de werkzaamheden af. • Houdt overzicht over de eigen werkzaamheden en bewaakt de voortgang. • Brengt structuur aan in eigen werk, maakt afspraken over resultaat en afbakening.

