

# Bijlage 6 - Functieprofielen

## Behorende bij de Europese openbare aanbesteding Brokerdienstverlening

### Functieprofiel 1 – WOZ-Taxateurs

#### Kennis en ervaring

- Werk- en denkniveau op minimaal hbo-niveau
- Beschikt over een WOZ-diploma
- Staat bij voorkeur geregistreerd als WOZ-taxateur in de WOZ-kamer van het NRVT
- Minimaal 2 jaar werkervaring als taxateur
- Beschikt over kennis van geautomatiseerde systemen (Ortax, Gouw, Gisviewer)

#### Werkzaamheden

- Afhandelen informele bezwaren via terugbelverzoeken. De eerste 6 weken na de aanslagen is dit de belangrijkste taak van de taxateurs!
- Afhandelen van schriftelijke bezwaren
- Optimalisering gegevens/kwaliteitsverbetering
- Modelmatig waarderen van woningen en (complexe) niet-woningen
- Adviseren bij de behandeling van bezwaar en beroep
- Marktanalyse
- Telefonisch contact met belanghebbenden

#### Competenties

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Teamplayer
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Doorzettingsvermogen
- Besluitvaardig
- Cijfermatig sterk
- Klantvriendelijk

## **Functieprofiel 2 – Medewerker gegevensbeheer Heffen**

### **Kennis en ervaring**

- Werk- en denkniveau op minimaal mbo-niveau
- Kennis van gemeentelijke belastingen, WOZ en jurisprudentie
- Werkervaring als medewerker gegevensbeheer
- Kennis van geautomatiseerde systemen
- Digitale vaardigheid en procesgericht werken

### **Werkzaamheden**

- Bijhouden, verwerken en analyseren van de actuele datagegevens in de belastingadministratie
- Zelfstandig behandelen van bezwaarschriften gemeentelijke heffingen
- Verwerken van uiteenlopende aangeleverde databestanden en zorg dragen voor het correct inlezen en toepassen als basis voor het vaststellen van heffingen en aanslagen.
- Meewerken aan het opleggen van belastingaanslagen
- Zelfstandig afwikkelen van binnengekomen klantvragen via e-mail en/of telefoon

### **Competenties**

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Analyserend vermogen
- Resultaatgericht
- Zelfstandig
- Teamplayer
- Cijfermatig sterk
- Doorzettingsvermogen

## **Functieprofiel 3 – Medewerker gegevensbeheer WOZ**

### **Kennis en ervaring**

- Minimaal mbo+ werk- en denkniveau, bij voorkeur richting bouwkunde/vastgoed of een vakgerichte opleiding;
- Beschikt bij voorkeur over een WOZ-diploma (basismodule WOZ)
- Beschikt over kennis van de Wet WOZ en Wet BAG
- Minimaal 3 jaar werkervaring als medewerker gegevensbeheer
- Beschikt over kennis van geautomatiseerde systemen (Gouw, Way2GO en Bluebeam)

### **Werkzaamheden**

- Inmeten en verwerken van bouwvergunningen en sloopmeldingen
- Invoeren van WOZ-mutaties in de geautomatiseerde systemen
- Beoordelen van alle kenmerken van woningen die momenteel te koop staan of deze actueel zijn in onze systemen.
- In het veld uitvoeren van controles en/of werkzaamheden voor In aanbouw
- Beoordelen en verwerken van de mutaties uit de BAG en de BGT
- De resultaten uit bijvoorbeeld luchtfotodetectie analyseren en verwerken
- Beoordelen en verwerken van de kadastrale wijzigingen
- Zelfstandig afwikkelen van binnengekomen klantvragen via e-mail en/of telefoon

### **Competenties**

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Teamplayer
- Doorzettingsvermogen
- Besluitvaardig
- Doelgericht
- Accuraat
- Anticiperen

## **Functieprofiel 4 – Medewerker invordering**

### **Kennis en ervaring**

- Werk- en denkniveau op minimaal MBO+ werk- en denkniveau (HBO is een pré)
- Minimaal 3 jaar werkervaring als medewerker invordering
- Beschikt over kennis van het geautomatiseerde systeem Gouw
- Kennis hebben van relevante belastingwet- en regelgeving
- Vaardigheid in het omgaan met lastige debiteuren/speciale invorderingsdossiers
- Vaardigheid in het verwerken van en omgaan met administratieve gegevens

### **Werkzaamheden**

- Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken
- Beoordelen van beroepsschriften
- Behandelen van bezwaren tegen kosten en rente
- Verwerken van financiële gegevens
- Verwerken van de dwanginvordering
- Zelfstandig afwikkelen van binnengekomen klantvragen via e-mail en/of telefoon
- Verwerken van correspondentie inzake (wettelijke) schuldsanerings- en faillissementsvorderingen
- Outbound bellen met debiteuren

### **Competenties**

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
- Teamplayer
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Doorzettingsvermogen
- Cijfermatig sterk
- Empathisch vermogen

## **Functieprofiel 5 – Medewerker frontoffice**

### **Functieprofiel medewerker met enige kennis:**

#### **Kennis en ervaring:**

- Enige kennis van de wet WOZ en het heffen en invorderen van gemeentebelastingen
- Enige ervaring met het klantcontactscherf van GouWIT
- Aantoonbare ervaring met telefonie

#### **Werkzaamheden:**

- Zelfstandig afwikkelen van binnengekomen telefoon
- Eventueel afhandelen van e-mail
- Eventueel licht administratieve werkzaamheden

#### **Competenties:**

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Teamplayer
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Doorzettingsvermogen
- Stressbestendig
- Klantvriendelijk
- Passie om een klant te helpen

## **Functieprofiel medewerker zonder kennis:**

### **Ervaring:**

- Aantoonbaar minimaal 1 jaar ervaring met telefonie in een callcenter

### **Werkzaamheden:**

- Na een korte inwerkperiode zelfstandig afwikkelen van binnengekomen telefoon
- Eventueel afhandelen van e-mail
- Eventueel licht administratieve werkzaamheden

### **Competenties:**

- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Teamplayer
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Doorzettingsvermogen
- Stressbestendig
- Klantvriendelijk
- Passie om een klant te helpen
- 'Honger naar kennis'/ enthousiast om een nieuw vakgebied te leren