

## **Bijlage 7 – Casussen profielen**

### **Behorende bij de Europese openbare aanbesteding Brokerdienstverlening**

#### **Casus WOZ- Taxateur:**

*Tribuut ervaart diverse uitdagingen bij het werven van WOZ-taxateurs voor het team Waarden. De beschikbaarheid van gekwalificeerde WOZ-taxateurs is beperkt, wat resulteert in een tekort aan geschikte professionals. Dit vormt een lastige situatie voor Tribuut, aangezien zij elk jaar WOZ-taxateurs nodig hebben om de werklast aan te kunnen. Naast de kwaliteiten als WOZ-taxateur, zijn ook de communicatieve vaardigheden van groot belang. Immers contact met de belanghebbende speelt een grote rol. De eerste 6 weken na de aanslagoplegging wordt gebruikt om op basis van terugbelafspraken met de WOZ-taxateurs informele bezwaren af te handelen. Ook bij de schriftelijke bezwaren is regelmatig telefonisch, of ter plaatse contact met belanghebbenden.*

*Gezien de beperkte beschikbaarheid van WOZ-taxateurs, vooral met de gewenste ervaring en opleiding, is dit een uitdaging waar Tribuut en Inschrijver rekening mee moeten houden. Daarom is Tribuut benieuwd naar de aanpak van de inschrijver met betrekking tot de beperkte beschikbaarheid van WOZ-taxateurs, het netwerk dat de broker tot zijn beschikking heeft, de strategieën en kanalen die de broker gebruikt om nieuwe WOZ-taxateurs aan te trekken en aan te sluiten op het inhuurproces. Ook wil Tribuut weten hoe de broker ervoor zorgt dat de kwaliteit van de WOZ-taxateurs gewaarborgd blijft, ondanks de uitdagingen in de markt.*

*De inschrijver draagt alle kandidaten voor. Tribuut maakt een keuze wie een intakegesprek krijgt met teamleider Waarden*

## **Functieprofiel 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 NRV
- 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 WOZ-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 uitdrukingsvaardigheid
- Teamplayer
- Analyserend vermogen
- Zelfstandig
- Doorzettingsvermogen
- Besluitvaardig
- Cijfermatig sterk
- Klantvriendelijk

### **Casus medewerker Frontoffice:**

*Team Frontoffice zoekt kandidaten met passie voor het helpen van een klant! Idealiter een mix tussen kandidaten die ervaring hebben met gemeentebelastingen en telefonie en kandidaten die vooral veel ervaring hebben met telefonie in een callcenter. Alle kandidaten kunnen goed omgaan met een hoge werkdruk. Het telefoonaanbod is groot. De kandidaten beantwoorden op de drukste dagen ongeveer 75-100 telefoontjes per dag. Er is weinig tot geen ruimte voor afwisseling van werkzaamheden.*

*Tribuut zoekt een effectief wervingsproces om geschikte kandidaten aan te trekken die niet alleen binnen de organisatie passen, maar ook goed kunnen omgaan met de werkdruk. Tribuut heeft in het verleden ervaren dat als dit niet goed wordt gematcht, kandidaten gedurende hun opdracht afhaken.*

*Tribuut merkt dat competenties daarom nog belangrijker zijn dan specifieke kennis. En heeft er de afgelopen jaren voor gekozen om ook kandidaten aan te nemen zonder de gewenste kennis van of ervaring met gemeentebelastingen. De kandidaat start dan voordat de drukte ontstaat. Zo bestaat de mogelijkheid om kennis op te doen over het vakgebied. Tribuut leidt deze kandidaten zelf op en steekt hier veel tijd in. De praktijk leert dat het aanleren van competenties langer duurt en daar is gezien de tijd geen ruimte voor.*

*De inschrijver draagt alle kandidaten voor. Tribuut maakt een keuze wie een intakegesprek krijgt met teamleider Frontoffice.*

## **Functieprofiel 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:**

- Aantonbaar 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