



Functieprofiel senior medewerker klantcontact

De organisatie

BghU – Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht – is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen tussen de gemeenten De Bilt, Bunnik, Houten, Lopik, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Zeist en het Hoogheemraadschap Stichtse Rijnlanden. BghU voert namens deze partijen de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook bepaalt BghU de hoogte van de WOZ-waarde voor alle onroerende zaken in deze gemeenten.

[Klik hier voor een kort filmpje “Werken bij BghU. Dit zijn wij en dit is wat we doen”](#)

Plek in de organisatie

De afdeling Dienstverlening bestaat uit twee teams, namelijk Invordering (25 medewerkers) en Bezwaar (17 medewerkers). Binnen het procesteam Bezwaar verrichten we werkzaamheden die betrekking hebben op direct contact met de inwoner en de ondernemer. Denk hierbij aan het beantwoorden van vragen die via de telefoon en contactformulier worden gesteld. Daarnaast zijn onze inwoners ook welkom op kantoor aan het loket op de 2e verdieping. De post en de digitale contactformulieren worden verwerkt. Tevens worden de binnengekomen bezwaarschriften met betrekking tot de gemeentelijke belastingen afgehandeld binnen de diverse clusters. We zoeken 2 senior medewerkers, voor zowel het cluster bezwaarafhandeling Wonen, Niet Wonen als exoten.

Dit is het werk

Als senior medewerker klantcontact verricht je de volgende werkzaamheden:

- Je bent het aanspreekpunt op het gebied van bezwaarafhandeling woning of niet-woning/exoten.
- Je zorgt voor de werkverdeling van het reguliere werk.
- Je werkt nieuwe collega's in op de werkzaamheden van je cluster.
- Je handelt meer complexe bezwaarschriften af op het gebied van je cluster.
- Je adviseert bij opstelling van verweerschriften in beroepszaken.
- Je bent een voorbeeld voor de medewerkers
- Je bewaakt de voortgang van het aantal bezwaren dat binnenkomt en afgehandeld wordt binnen je cluster. Daarnaast wordt ook de voortgang van andere werkbakken binnen bezwaar bewaakt zoals bezwaar en beroep algemeen, interne verzoeken en terugbelverzoeken en contactformulieren.
- Je wordt ook ingezet bij overige afdelingstaken zoals, reguliere bezwaarschriften, telefonie, afhandelen contactformulieren, interne verzoeken en terugbelverzoeken en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.

Dit breng je mee

- Je beschikt over een HBO denk-en werk niveau
- Je bent in het bezit van certificaten en/of vakdiploma's of bent bereid de HALO te volgen
- Je hebt aantoonbare, relevante werkervaring.
- Kennis en ervaring met belastingapplicaties is een pré.
- Je bent in staat om gestructureerd en stapsgewijs, samen met anderen, de gestelde doelen te realiseren.
- Je kan makkelijk contact maken, luistert goed en kan zaken duidelijk aan anderen uitleggen.
- Je bent accuraat, resultaatgericht, flexibel, pro-actief en besluitvaardig.
- Je staat stevig in je schoenen, bent overtuigend, integer en stressbestendig.
- Je bent nieuwsgierig naar (andere) opvattingen en ideeën en een toegankelijke en respectvolle gesprekspartner.
- Je kunt je zowel mondeling als schriftelijk helder uitdrukken.
- Je hebt oog voor de belangen van de organisatie en de belangen van inwoners, bedrijven en instellingen en je staat voor uitstekende dienstverlening.