**Medewerker Serviceteam**

Cluster W&I

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4, Rotterdam (tijdelijk thuiswerken ivm coronacrisis) |
| **Startdatum:** | Eind november/begin december 2020 |
| **Aantal medewerkers:** | 2,65 fte |
| **Uren per week:** | Minimaal 24 uur per week, verdeeld over maximaal 4 dagen |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden vanaf startdatum |
| **Verlengingsopties:** | Ja, 3 x 6 maanden afhankelijk van o.m. de ontwikkeling en de formatieruimte |
| **FSK:**  **Tariefrange:**  **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 6  €26 – €31  30%-70% |
| **Data voor verificatiegesprek:** | De verificatiegesprekken zullen naar verwachting in week 48/49 worden gehouden. |
|  |  |

## Jouw functie/ opdracht

Je bent het eerste aanspreekpunt voor onze werkzoekenden t.b.v. de teams van de afdelingen Beheer Inkomen, Werk, Intake en T&V. Je beantwoordt vragen in het kader van de lopende uitkeringen en/of aanvragen uitkering Participatie Wet en vragen op het gebied van Werk. Hiermee ondersteun jij de Werk- en Inkomensconsulenten door telefonische vragen van werkzoekenden zo goed mogelijk te beantwoorden. Ook maak je heldere terugbelnotities of meldingen voor de consulenten, wanneer je het antwoord op de vraag niet weet of niet kunt vinden. Je voert professionele telefoongesprekken met als doel een grote klanttevredenheid. Je voert ook algemeen ondersteunende administratieve werkzaamheden ten behoeve van deze teams en je werkt met de applicaties RMW, Socrates, Klantbeeld, GUS en Atos.

## Eisen

* + Minimaal een afgeronde MBO 4
  + Minimaal zes maanden ervaring in een callcenter omgeving opgedaan in de afgelopen 2 jaar.
  + Minimaal zes maanden kennis van en ervaring met de Participatiewet.

## Wensen

* Minimaal zes maanden ervaring met het 4 A-gesprekstechniek principe (aanvang-analyse-aanbod-afsluiten)
* Minimaal zes maanden ervaring met omgaan met agressie aan de telefoon
* Minimaal zes maanden ervaring met minstens 6 uur per dag aansluitende telefoondienst.

## Competenties

* + Snel schakelen en kunnen multitasken (tussen verschillende systemen en werkzaamheden)
  + Goede beheersing van de Nederlandse taal, mondeling en schriftelijk
  + Je bent je van bewust dat de toon de muziek maakt, ‘nee’ kan ook een beleefd antwoord zijn
  + Je bent instaat de vraag van de Rotterdammer kort samen te vatten en begrijpelijk te beantwoorden
  + Je kan zelfstandig en in teamverband werken
  + Je gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens
  + Je bent flexibel inzetbaar op verschillende werkdagen en verschillende telefoon skills
  + Je weet je te allen tijde professioneel te gedragen
  + Kunnen werken onder druk
  + Kunnen werken met vaste, heldere werkafspraken
  + Mee kunnen denken in het verbeteren van werkprocessen

## Onze organisatie

Werken voor de gemeente Rotterdam is werken voor een stad die zichzelf steeds opnieuw uitvindt. Die bekend staat als innovatief en internationaal. Een stad ook met complexe vraagstukken en grote maatschappelijke opgaven. In deze voorhoede werk jij, voor en samen met meer dan 650.000 Rotterdammers. Bij zo’n stad hoort een eigentijdse overheid. Wij bieden je ruimte en kansen om Rotterdam en daarmee jezelf vooruit te blijven helpen. Met arbeidsvoorwaarden die dat mogelijk maken.

Vanwege de economische ontwikkelingen ten gevolge van de Coronacrisis groeit het Bijstandsbestand van Werk en Inkomen. Een uitkering is bedoeld als tijdelijk vangnet. Wij verwachten dat Rotterdammers die kunnen werken er alles aan doen om een baan te vinden. De uitkeringen willen wij rechtmatig verstrekken en daarvoor vinden ook regelmatig hartcontroles plaats.

## De procedure

De sollicitatiegesprekken vinden plaats in week 48 -2020. Onderdeel van de werving en selectie is een taaltoets omdat wij het belangrijk vinden om de kwaliteit te borgen van telefoongesprekken met de Rotterdammer en de terugbelnotities en meldingen voor de afdelingen goed willen vastleggen.