# Medewerker Serviceteam W&I

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4, Rotterdam |
| **Startdatum:** | Z.s.m., naar verwachting medio november 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 5 |
| **Uren per week:** | 16-32 uur per week, 8.30 uur-17.00 uur |
| **Duur opdracht:** | 12 maanden |
| **Verlengingsopties:** | Ja, namelijk 2 \* 6 maanden, afhankelijk van o.m. de ontwikkeling van het werkaanbod |
| **FSK:**  **Prijs/kwaliteit:**  **Tariefrange:** | 6  30% - 70%  €27 - €31 |
| **Data voor verificatiegesprek:** | De verificatiegesprekken zullen naar verwachting in week 46 en 47 worden gehouden. |
|  |  |

## Jouw functie / opdracht

Je bent het eerste aanspreekpunt na 14010 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. Je voert professionele telefoongesprekken met als doel een grote klanttevredenheid. Je voert ook algemeen ondersteunende administratieve werkzaamheden ten behoeve van deze teams.

## Eisen

* + Minimaal MBO werk- en denkniveau
  + Minstens twee jaar ervaring in dit specifieke vakgebied
  + Minstens twee jaar ervaring in een klantcontact centrum
  + Kennis van de Participatie Wetgeving
  + Minimaal twee jaar ervaring met Socrates, RMW, Klantbeeld, GUS, Logis-P
  + Minimaal twee jaar ervaring met het Avaya telefoonsysteem of vergelijkbaar
  + Snel schakelen en kunnen multitasken (tussen verschillende systemen en werkzaamheden)
  + Training ‘omgang met agressie’, gevolgd door een certificaat

## Wensen

* + In het bezit van het certificaat "gesprekstechnieken"
  + Ervaring met het 4 A principe (aanvang-analyse-aanbod-afsluiten)

## Competenties

* + Inleveringsvermogen, je bent je van bewust dat de toon de muziek maakt, ‘nee’ kan ook een beleefd antwoord zijn
  + Communicatief vaardig, je bent instaat de vraag van de Rotterdam 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
  + Goede beheersing van de Nederlandse taal
  + Stressbestendig, kunnen werken onder druk
  + Kunnen werken met vaste, heldere werkafspraken
  + Ruimdenkend, 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 620.000 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.

De ambitie van Werk en inkomen is een Rotterdam waarin veel minder mensen dan nu afhankelijk zijn van een uitkering voor levensonderhoud. 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 hercontroles plaats.

## De procedure

De sollicitatiegesprekken vinden plaats in week 46 en 47, 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.