# Medewerker backoffice klantcontact

## Stadsbeheer

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Kleinpolderplein 3-5 |
| **Startdatum:** | Zo snel mogelijk, naar verwachting medio juli 2021 |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 1x 6 maanden |
| **FSK:**  **Afwijkende werktijden:**  **Detavast:** | 6  Nee  Kosteloze overnamen is mogelijk na 12 maanden |
| **Data voor verificatiegesprek:** | Week 26/27 |
| **Tariefrange:** | €23 – €35 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:**  **ZZP:** | 30% - 70%  Nee |

## *Dat de Rotterdammer van jou een antwoord wil horen, schrikt je niet af. Sterker nog: dát is de reden waarom je elke werkdag enthousiast de binnenkomende telefoontjes beantwoord.*

## Jouw functie

Als medewerker van de afdeling die de belangen van burgers behartigt namens Schone Stad Stadsbeheer, ben je verantwoordelijk voor de communicatie met de burger over de diensten die de organisatie Schone Stad verleent aan de Rotterdamse burger. Je handelt telefonisch zaken af over de meldingen buitenruimte, opmerkingen en/ of klachten van de burger. Daar burgers veel uiteenlopende vragen hebben/ stellen, werk je hard in een redelijk nieuw team om de optimale dienstverlening te verzorgen.

De functie brengt zowel administratieve taken als klantcontact met zich mee. Het klantcontact is uitsluitend telefonisch.

## Jouw profiel

We zijn opzoek naar een **enthousiaste** medewerker burgercontract, die echt zin heeft om vragen van Rotterdammers te beantwoorden. Out of the box vragen schrikken je niet af, en pak je **zelfstandig** en **accuraat** op. Verder beschik je natuurlijk over uitstekende **communicatieve vaardigheden**, zowel mondeling als schriftelijk, zodat je burgers netjes te woord kan staan. Vanzelfsprekend ben je **integer**.

We zoeken energieke aanpakker, die **resultaatgericht**, **nauwkeurig**, **flexibel** en met een grote drive te werk gaan om voortvarend een passend resultaat te bewerkstelligen voor de Rotterdammer.

## Eisen

* Je beschikt minimaal over een HBO-diploma;
* Je hebt minimaal zes maanden ervaring in een callcenter omgeving, opgedaan in de afgelopen 2 jaar;
* Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend in zowel woord als schrift;
* Je hebt opgedane werkervaring in het omgaan met weerstand tijdens het afhandelen van telefonische zaken

## Wensen

* Je hebt werkervaring bij een gemeentelijke instelling;
* Je hebt goede vaardigheden met Microsoft Officeapplicatie;
* Je beschikt over meer dan 12 maanden in een callcenter omgeving, opgedaan in de afgelopen 2 jaar;
* Je hebt een cursus of training afgerond in het omgaan met agressie.

## De afdeling

Jouw werkgebied voor deze vacature is het cluster Stadsbeheer. Bij dit cluster steken we letterlijk de handen uit de mouwen. Voor een schone, veilige en nette stad. Het resultaat op straat is wat voor ons telt. De medewerkers van dit cluster werken in beheer, onderhoud, handhaving of toezicht. Bijvoorbeeld als rioolreiniger, straatveger, stadswacht, toezichthouder in een parkeergarage, onderhoudsmonteur of landmeter. Werk waarbij je er echt bent voor de Rotterdammers en merkbaar iets doet voor de stad.

## 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.

Stadsbeheer werkt aan resultaat op straat. Aan een openbare ruimte die schoon, veilig en onderhouden is. De medewerkers variëren van rioolreinigers tot straatvegers, van handhavers tot toezichthouders in garages en van onderhoudsmonteurs tot landmeters. Of het nu is via beheer, onderhoud, handhaving of toezicht, Stadsbeheer heeft één doel. Dagelijks de handen uit de mouwen steken voor een verzorgd Rotterdam. Omdat het altijd beter kan.