**TIJDELIJK Medewerker Serviceteam W&I**

**Ons aanbod**

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4, Rotterdam |
| **Startdatum:** | Per direct |
| **Aantal medewerkers:** | 3 personen (per individu 0,67 fte) |
| **Uren per week:** | 24 uur per week verdeeld over max 4 dagen |
| **Duur opdracht:** | Tot 1-12-2020 |
| **Verlengingsopties:** | 2 keer zes maanden |
| **FSK:**  **Prijs/kwaliteit:**  **Tariefrange:** | 6  30% - 70%  €26- €32 |
| **Data voor verificatiegesprek:** | De verificatiegesprekken zullen naar verwachting in week 20 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 afgerond MBO niveau 4
* Minstens een jaar ervaring in een klantcontact centrum

**Wensen**

* Minstens een jaar ervaring met het Avaya telefoonsysteem
* Minstens een jaar ervaring met Socrates, RMW, Klantbeeld, GUS
* Minstens een jaar ervaring met het 4 A principe (aanvang-analyse-aanbod-afsluiten)
* Minstens een jaar ervaring met omgaan met agressie aan de telefoon
* Minstens een jaar kennis en ervaring van de Participatie Wetgeving

**Competenties**

* 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 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
* Kunnen werken onder druk
* Kunnen werken met vaste, heldere werkafspraken
* Mee kunnen denken in het verbeteren van werkprocessen
* Snel schakelen en kunnen multitasken (tussen verschillende systemen en werkzaamheden)

**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 20 (na 5 mei a.s.) 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.