# Medewerker Serviceteam W&I

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4, Rotterdam |
| **Startdatum:** | Per direct |
| **Aantal medewerkers:** | 5,33 fte |
| **Uren per week:** | 24 uur per week, verdeeld over maximaal 4 dagen |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | Ja, afhankelijk van o.m. de ontwikkeling van het werkaanbod: 3 x 6 maanden |
| **FSK:**  **Prijs/kwaliteit:**  **Tariefrange:** | 6  30% - 70%  €26- €32 |
| **Data voor verificatiegesprek:** | De verificatiegesprekken zullen naar verwachting in week 30/31 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 klantcontactcentrum opgedaan in de afgelopen 2 jaar.
  + Minstens een jaar kennis van en ervaring met de Participatie Wetgeving

## 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

## Competenties

* + Goede beheersing van de Nederlandse taal
  + 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
  + 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.

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 hercontroles plaats.

## De procedure

De sollicitatiegesprekken vinden plaats in week 30/31 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.