**Medewerker Klantcontact**

**Context - ontwikkelingen cluster/organisatie**

**Directie Klantcontact**

In de directie Klantcontact klopt het dienstverleningshart. Hier wordt Rotterdammer-gedreven dienstverlening vertaald naar de werkpraktijk van het hele cluster en andere organisatieonderdelen binnen het concern. Deze directie heeft zowel een clustertaak als een concerntaak en werkt flexibel en daar waar dat nodig is om bij te dragen aan de ontwikkeling en optimalisatie van klantcontact en klantbeleving en het leveren van Rotterdammergerichte producten en diensten.

**Afdeling Uitvoering Klantcontact**

De kerntaak van de afdeling Uitvoering Klantcontact is het uitvoering geven aan de persoonlijke dienstverlening. Producten en diensten van cluster Dienstverlening worden door deze afdeling aan bewoners aangeboden vanuit zeven gemeentelijke publiekslocaties. De medewerkers van ons cluster die de rol van gastheer/-vrouw uitvoeren werken ook bij deze afdeling. Daarnaast verzorgt deze afdeling de dienstverlening op locatie, zoals aan huis, bij de geboorteloketten, in verzorgingshuizen en in de gevangenis.

Ook wordt vanuit deze afdeling invulling gegeven aan de tweedelijns dienstverlening van het cluster. Het gaat hierbij om de afhandeling van telefonische vragen die worden doorverbonden vanuit Ro!Entree, afhandeling van tweedelijns publieksreacties en de afhandeling van klachten.

De afdeling wordt ingedeeld in zes locatieteams en één team voor de tweedelijns dienstverlening en klachten en wordt aangestuurd door een afdelingsmanager en zeven teamleiders.

**Functieomschrijving**

Als medewerker klantcontact heb je een belangrijke rol in het blij maken van de burgers van Rotterdam. Je bent verantwoordelijk voor het op enthousiaste en professionele wijze beantwoorden en behandelen van alle aanvragen, vragen en publieksreacties over de producten en diensten van ons cluster waar expertise voor nodig is.

Je hebt een passie voor dienstverlening en klantbeleving. Klantcontact gaat je gemakkelijk af en je hebt er lol in, of dit nou via de balie, telefoon of digitaal is. Je doet er alles aan om de klant zo snel en zo goed mogelijk te helpen en om de aanvraag, vraag of publieksreactie af te handelen. Je bent leergierig en je vindt het leuk alle ins- en outs te weten over de producten en diensten van ons cluster. Als je iets niet zelf weet stap je gemakkelijk op je collega’s af om de juiste informatie te achterhalen om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden of een reactie te geven.

Je bent als medewerker Uitvoering Klantcontact een allround medewerker die aan de balie alle vragen, aanvragen, producten en diensten afhandelt die de burger vraag van de gemeente.

Je doet dit volgens de dienstverleningsrichtlijnen van de gemeente Rotterdam.

Steeds meer contacten met burgers verlopen via de digitale kanalen, waardoor de klantcontacten waarvoor de burger nog aan de balie komt steeds meer bijzondere aandacht of maatwerk vraagt. Hierop dient de medewerker Uitvoering Klantcontact te zijn voorbereid.

**Belangrijkste uitdagingen**

Er wordt flexibiliteit van je gevraagd met betrekking tot de werktijden. Dagelijks zijn de openingstijden van de locaties van 8 tot 20 uur. In dit tijdsbestek kun je ingezet worden. Ook wordt flexibiliteit van je verwacht op je inzet op verschillende locaties.

Één van deze locaties is de vliegende brigade. Dit team gaat bij instellingen of bij burgers thuis langs om aanvragen in te nemen. Ook wordt dit team ingezet bij ziekte op één van de overige locaties. Je dient in dit team dagelijks beschikbaar te zijn en weet soms niet waar je de volgende dag ingezet wordt. Flexibiliteit is dus binnen al onze teams een belangrijke voorwaarde.

Leergierig als je bent, duik je in de producten en diensten van ons cluster om de ins- en outs te weten te komen. Als je iets niet zelf weet stap je gemakkelijk op je collega’s af om de juiste informatie te achterhalen om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden of om een reactie te kunnen geven. Je bent omgevingsgericht en beseft hoe belangrijk ons werk is voor de burger.

Je kunt snel schakelen in de verschillende vragen en meldingen die er op je af komen en wat ervoor nodig is om tot een antwoord of aanvraag te komen, altijd met de klant in gedachten. Dit vraagt soms de nodige creativiteit en flexibiliteit. Je bent een teamspeler en je houdt ervan om samen succesvol te zijn. Vanuit jouw kennis en ervaring met klantvragen denk je continu mee over het slimmer en beter maken van onze dienstverlening en draag je daarvoor ideeën aan.

**Competenties**

Je bent leergierig, omgevingsbewust, klantgericht, flexibel, communicatief sterk en je kunt goed samen werken. Daarnaast voel jij je verantwoordelijk voor alle werkzaamheden binnen één van de teams. Je hebt aantoonbare affiniteit met het dienstverleningsconcept van de gemeente Rotterdam.

**Jouw profiel – eisen**

* Een afgeronde mbo-opleiding
* Minimaal 1 jaar ervaring als medewerker frontoffice klant contact, opgedaan in de afgelopen 3 jaar.
* Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, met:
  + Het aanvragen en uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen
  + Migratie afhandeling
  + Aanvraag HVV en hervestiging
* Ervaring met het systeem Key2 burgerzaken. Niet alleen raadplegen maar ook actualiseren.

**Jouw profiel – wensen**

* Een afgeronde mbo-opleiding juridisch of administratief
* Ervaring met het aanvragen van:
  + Verklaringen
  + Uittreksel BRP
  + VOG
  + Parkeer producten
* Ervaring met de volgende systemen:
  + LOGIS P
  + GKAS