# Klantcontactmedewerker

*Cluster Stadsbeheer*

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Kleinpolderplein 5, Rotterdam |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting eind januari |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 24 uur per week |
| **Duur opdracht:** | 12 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:** | 6 |
| **Tariefrange:** | 25-35 euro |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 20% / 80% |

## Jouw functie

Als klantcontactmedewerker ben je verantwoordelijk voor een optimale ketensamenwerking binnen de gemeente Rotterdam Schone Stad op het gebied van projectmatig werken. Je werkt aan de uitvoering van innovatieve projecten, maar ook aan het beheer en verbeteren van producten en diensten. Bij de uitvoering van bestaande projecten zorg je voor aansluiting met de betrokken ketenpartners, denk hierbij aan facilitair, communicatie, afvalcoach en inzamelmiddelen. Je werkt intern mee aan een optimale uitkomst van dienstverlening en project audits.

Verder vervul je een spilfunctie binnen het team Analyse. Je zorgt met je collega’s voor een goede telefonische bereikbaarheid, handelt mutaties af en screent meldingen van burgers die een vraag of klacht hebben over afval en de inzamelmiddelen. Je verricht taken die het administratieve proces in ESuite versnellen. De functie brengt zowel administratieve taken als veelvuldig klantcontact met zich mee. Het klantcontact is veelal telefonisch.

## Eisen

Je dient tenminste te beschikken over de volgende ervaring en kennis:

* Een succesvol afgeronde opleiding op MBO niveau, of hoger;
* Minimaal 1 jaar werkervaring met klantcontact en het bieden van telefonische ondersteuning, opgedaan in de afgelopen 3 jaar met o.a. de volgende werkzaamheden:
  + Gebruik van administratieve en telefonische vaardigheden
  + Omgaan met pieken en dalen in het klantcontact en wisselende klantreacties
  + Proactief meedenken, oog voor kwaliteit en kijken naar verbeteringen
* Ten minste kennis van office tools waaronder Microsoft Word en Microsoft Excel.

## Wensen

De volgende ervaring en kennis is een sterke pré:

* Een succesvol afgeronde opleiding in de richting van Administratie;
* Specifieke kennis van en affiniteit met de afvalbranche en het scheiden van afval.

## Competenties

Je beschikt over de volgende competenties:

* Resultaatgerichtheid
* Integriteit
* Klantgerichtheid
* Oplossingsgerichtheid
* Samenwerken
* Communicatief vaardig
* Flexibiliteit
* Stressbestendig
* Initiatiefrijk

## Onze organisatie

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.

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.