

## **Medewerker Klantcontact**

### **Cluster Dienstverlening**

Het cluster Dienstverlening staat voor goede, betrouwbare, toegankelijke en gebruikersvriendelijke dienstverlening, informatievoorziening en belastingheffing aan burgers, bedrijven, bezoekers en collega's. Het cluster Dienstverlening voert de regie op de ontwikkeling en implementatie van het multichannel dienstverleningsconcept. Het zorgt voor dé frontoffice voor alle vragen van burgers, ondernemers, bezoekers en collega's.

Met Rotterdam.nl, 14 010 en **de** stadswinkels maken we het onze klanten zo makkelijk mogelijk om aan informatie of producten te komen en hun persoonlijke zaken te regelen.

Binnen het cluster hebben we gemeen dat we veelvuldig in direct contact staan met burgers, bedrijven en bezoekers. Of het nu gaat om het inzien van historische boeken in het archief, of het innen van belastingen zo makkelijk mogelijk maken of snelle en makkelijke levering van burgerzaken producten: het draait om de **burger** die iets wil van de gemeente Rotterdam.

### **Klantcontactcentrum, Afdeling Uitvoering**

Het Klantcontactcentrum bestaat met ingang van 1 januari 2013 uit de afdelingen Uitvoering, Regie & Ontwikkeling en Ondersteuning. De afdeling Uitvoering bestaat uit 7 teams van in totaal 220 medewerkers. Vier **balieteams** en twee **verwerkingseenheid teams**. Ieder team bestaat uit ongeveer 20 medewerkers.

### **De functie**

De medewerker Klantcontact is een allround medewerker die zowel aan de balie als in de verwerkingseenheid alle vragen, aanvragen, producten en diensten afhandelt die de burger vraagt van de gemeente. Hij of zij 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 Klantcontact te zijn voorbereid.

### **Vraag en aanbod**

Je hebt een MBO werk- en denkniveau en minimaal 3 tot 5 jaar ervaring in een soortgelijke functie gericht op Burgerzaken en parkeer processen. Je hebt aantoonbare affiniteit met het dienstverleningsconcept van de gemeente Rotterdam. Je beschikt in ieder geval over de competenties samenwerken, communiceren, klantgerichtheid, omgevingsbewustzijn, verantwoordelijkheid en flexibiliteit.

### **Ben jij onze nieuwe collega?**