# Medewerker Publiekscontacten op oproepbasis

Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Schiedamsedijk 95  |
| **Startdatum:** | 16 september |
| **Aantal medewerkers:** | 4 |
| **Uren per week:** | 8 tot 24 |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:****Afwijkende werktijden:** | 6Soms avonduren |
| **Tariefrange:** | 23-35 euro |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 30% - 70% |

## Oproepkracht medewerker Publiekscontacten

Als medewerker publiekscontacten werk je in het klantcontactcentrum dat bestaat uit een callcenter en balie/loketfunctie.

Wij zoeken medewerkers die flexibel inzetbaar zijn en die opgeroepen kunnen worden van 8 tot 24 uur per week om te werken op verschillende locaties en indien nodig ook in de avonduren.

## Jouw profiel

Het werk bij de balie houdt o.a. in het ontvangen en inschrijven van cliënten, een nummer geven en doorverwijzen naar de juiste spreekuren en de financiële afhandeling van de spreekuren. Spreekuren Reizigerszorg worden op verschillende locaties gehouden en ook in de avonduren. Er is dan ook altijd een medewerker publiekscontacten aanwezig.

In het callcenter sta je telefonisch cliënten te woord, je maakt o.a. afspraken ten behoeve van diverse spreekuren, beantwoordt geprotocolleerde vragen en je voert voorkomende administratieve taken uit.

Het werk is complex. Voor de verschillende spreekuren wordt gewerkt met verschillende (landelijke) systemen voor het maken van afspraken en receptie modules. Daarnaast hebben de poli’s verschillende werkwijzen voor het maken van afspraken en het doorverwijzen van cliënten.

## Eisen

* Wij vragen minimaal een Mbo-opleiding, werk- en denkniveau
* Ervaring met en kennis van SH Direct
* Ervaring met en kennis van HP Travel
* Ervaring met en kennis van HP Clinic

## Wensen

* Goede kennis van en ervaring in het werken met verschillende automatiseringssystemen
* Uitstekende beheersing van de Engelse taal
* Kandidaat heeft minimaal 6 maanden ervaring met het werken binnen een gemeentelijke instelling

## Competenties

* Integriteit
* Multitasken
* Resultaatgerichtheid
* Flexibiliteit
* Accuratesse
* Goed kunnen communiceren

## De afdeling

De missie om mensen te faciliteren naar vermogen mee te doen in stad en regio vraagt van de afdeling Publieke Gezondheid dat zij de gezondheid bewaakt en bevordert van alle inwoners van de regio Rotterdam-Rijnmond. We staan voor een gezonde leefomgeving met een hoge hygiënische standaard, en voor de bestrijding van infectieziekten. In samenwerking met de zorg werken we aan het voorkomen van out breaks en migratie van (resistente) infectieziekten. De afdeling verleent advies en steun aan het gemeentelijke beleid op het gebied van gezondheidsbescherming.
De klanten en partners van de afdeling Publieke Gezondheid zijn divers en lopen uiteen van zorginstellingen in de regio, andere GGD ’en, veiligheidsregio’s en milieudiensten in de provincie Zuid-Holland, rijksoverheden met hun uitvoeringsinstanties, tot marktpartijen. Voor alle burgers in onze regio zijn wij bereikbaar.
Medewerkers van de afdeling werken samen met afdelingen van het concern, zoals van de clusters Maatschappelijk Ontwikkeling, Stadsontwikkeling en Stadsbeheer, en van directie Veilig (prostitutiebeleid), en Bestuurs- en Concernondersteuning (OBI, rond onderzoek).

## Onze organisatie

Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling stimuleert maximale ontplooiing van talent in een gezond lichaam. Daarbij gaan we uit van de kracht van de Rotterdammers, ook als zij niet op eigen benen kunnen staan. Het streven is dat iedereen zijn talent ontwikkelt, leert en/of werkt, maatschappelijk actief is als leren of werken niet kan en zorgt voor de eigen gezondheid. Sport, cultuur, onderwijs en basale zorg dragen daaraan bij. We bieden lichte ondersteuning als de omgeving die niet kan bieden. Of intensievere zorg waar echt noodzakelijk. Dat doen we in opdracht van het college en gebiedscommissies en samen met maatschappelijke partners.