**Inkomensconsulent Telefonie Tozo**

**Ons aanbod**

|  |  |
| --- | --- |
| **Startdatum**: **Werklocatie:****Duur**: **Verlengingsopties**: **Uren p/w**: **Aantal medewerkers:****FSK:** **Prijs-en kwaliteit:Tariefrange:** **Gespreksdatum:** | Per 4 januari 2021Vanuit huis12 wekenJa, namelijk 2 \* 3 maanden32-36 uur per week28 20% - 80% €42.50 - €50.00De gesprekken zullen naar verwachting op in week 51 via MS Teams plaatsvinden |

**Jouw functie/opdracht**

Het dagelijks beantwoorden van telefonische vragen in de vorm van telefoondienst (inkomend of uitgaand aan de hand van terugbelverzoeken). En het beoordelen en afhandelen van aanvragen van ondernemers die in aanmerking komen voor een inkomensvoorziening in het kader van de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo).

**Wat is de grootste uitdaging van deze functie?**

De balans vinden tussen kwaliteit en kwantiteit. Dus het tijdig (binnen de norm) afhandelen van aanvragen Tozo, conform de gestelde kwaliteitseisen. Én dit gecombineerd met onze doelstelling om zoveel mogelijk maatwerk te leveren aan de burger.

**Wat zijn de hoofdtaken van de functie?**

* Je bent het eerste aanspreekpunt na 14010 voor ondernemers uit de gemeente Rotterdam en omliggende gemeenten die een beroep doen op de Tozo-regeling (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers). Je beantwoordt dagelijks telefonisch vragen in het kader van de (lopende) aanvraag voor een Tozo-uitkering en behandelt deze aanvragen. Telefoondienst maakt een belangrijk onderdeel uit van je werkzaamheden. De telefoondienst is ofwel inkomend of uitgaand aan de hand van terugbelverzoeken.
* Met behandelen bedoelen we onderzoeken, toetsen, beoordelen, interpreteren, gegevens verzamelen en controleren, tijdig beslissen over toekenning of afwijzing van een aanvraaggegevens, verwerken in geautomatiseerde systemen en beschikkingen genereren, dossiers completeren.
* Je verstrekt tijdig voorschotten op basis van de voorwaarden van de Tozo-regeling en/of draagt zorg voor de verrekening met of terugvordering van de Tozo.

**Jouw profiel**

* Je bent je ervan bewust dat de toon de muziek maakt, ‘nee’ kan ook een beleefd antwoord zijn;
* Ervaring omgaan met agressie aan de telefoon;
* Je bent in staat de vraag van de Rotterdammer kort samen te vatten en begrijpelijk te beantwoorden;
* Je kan zelfstandig werken;
* Je gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens;
* Je weet je te allen tijde professioneel te gedragen;
* Je hebt een goede beheersing van de Nederlandse taal, mondeling en schriftelijk;
* Je kan werken op afstand in de thuissituatie. De werkzaamheden vinden voor 100% thuis plaats
* Je bent een vlotte leerling en je maakt jezelf snel bekend met de systemen (Socrates, Suwinet, RDD).

## Verder ben je proactief, nauwkeurig en je bent goed in het prioriteren van werkzaamheden. De **werkomgeving is dynamisch**, je bent hebt een flexibele instelling en houdt ervan te **schakelen tussen verschillende werkzaamheden**. Natuurlijk werk je resultaatgericht en accuraat en zoek je zelf de samenwerking met collega’s.

## **Eisen**

* Minimaal afgeronde mbo-niveau 4 opleiding
* Kennis van relevante wet- en regelgeving: Participatiewet en Tozo regeling
* Aantoonbare ervaring met de uitvoering van Tozo binnen een gemeentelijke organisatie
* **Minimale benodigdheden computer en telefoon**
* De werkzaamheden worden 100% vanuit huis uitgevoerd
* Beschikbaar op vrijdagen
* Per direct beschikbaar

**Wensen**

* Aantoonbare ervaring met telefonische dienstverlening, zoals een tenminste een half jaar ervaring met het onderhouden van klantcontact bij een andere gemeente
* Kennis van het afhandelen van aanvragen en mutaties in het systeem Socrates
* Kennis van het muteren in het systeem RDD (Rotterdam Digitaal Dossier)
* Ervaring met het Avaya telefoonsysteem

**Onze organisatie**

De projectorganisatie Tozo is onderdeel van de afdeling Werk en inkomen (W&I) van de Gemeente Rotterdam. De projectorganisatie is belast met de uitvoering van de Covid-19 maatregel Tozo (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers) ten behoeve van ondernemers in Rotterdam en omliggende gemeenten. Ondernemers kunnen op basis van deze regeling inkomensondersteuning en een bedrijfskrediet aanvragen**.**

**De procedure**

De verificatiegesprekken vinden naar verwachting plaats in week 51 via MS Teams.