## Inkomensconsulent Klantcontact Tonk & Tozo

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Startdatum:**  **Werklocatie:** | April 2021  Thuiswerken volgens RIVM richtlijnen |
| **Duur:**  **Verlengingsopties:**  **Uren per week:** | 6 maanden  Ja namelijk 2 \* 6 maanden  32 -36 uur per week |
| **Aantal medewerkers:** | 3 |
| **Fsk: Prijs-en kwaliteit:** | 8  20% - 80% |
| **Tariefrange:**  **Data voor verificatiegesprek:** | €42.50 - €50.00  De gesprekken zullen naar verwachting in week 13 plaatsvinden |
|  |  |
|  |  |

*Ben jij die professionele dienstverlener die de ondernemer verder kan helpen, solliciteer dan nu naar onze functie van Inkomensconsulent team klantcontact Tonk & Tozo bij de gemeente Rotterdam!*

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 van aanvragen van ondernemers die in aanmerking komen voor een inkomensvoorziening in het kader van de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo) en Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK).

## Jouw functie

**Wij vertellen jou wat de grootste uitdaging is in deze functie?**

De balans vinden tussen kwaliteit en kwantiteit. Je bent verantwoordelijk voor het tijdig (binnen de norm) afhandelen van (aan)vragen Tozo & Tonk.

Én dit gecombineerd met onze doelstelling om zoveel mogelijk maatwerk te leveren aan de burger.

**Taken:**

* Je bent het eerste aanspreekpunt na 14010 voor ondernemers uit de gemeente Rotterdam en omliggende gemeenten die een beroep doen op de Tozo e/o Tonk regeling. Je beantwoordt dagelijks telefonisch vragen in het kader van de (lopende) aanvraag voor een Tozo- e/o Tonkuitkering 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- en Tonkregeling en/of draagt zorg voor de verrekening met of terugvordering van de Tozo.

## Jouw profiel

* Je bent je er van 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 en weet tijdig binnen de norm Tozo & Tonk aanvragen af te handelen;
* 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).

## Binnen het Tozo & Tonk project ben jij duizendpoot je bent 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
* Minimaal 6 maanden ervaring met de uitvoering van de Participatiewet, Bijzondere Bijstand en/of Tozo binnen een overheidsorganisatie
* Kennis van wet- en regelgeving op het gebied van de Participatiewet en/of Bijzondere Bijstand
* Minimaal 6 maanden ervaring met telefonisch klantcontact binnen de uitvoering van de Tozo regeling
* Beschikbaar op woensdagen en/of vrijdagen
* **Kandidaat beschikt over een thuiswerkplek met computer en telefoon**

## Wensen

* Kennis en ervaring van het afhandelen van aanvragen en mutaties in het systeem Socrates
* Kennis en ervaring van het muteren in het systeem RDD (Rotterdam Digitaal Dossier)

## Onze afdeling

De projectorganisatie Tozo & Tonk 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 ten behoeve van ondernemers in Rotterdam en omliggende gemeenten en de maatregel Tonk voor de burgers van de gemeente Rotterdam. Daarbij kunnen ondernemers een bedrijfskrediet aanvragen**.**

**Onze organisatie**

**De procedure en verwachtingen**

* Een betrouwbare en persoonlijke organisatie die met respect en vertrouwen omgaat met haar medewerkers
* Je kan van ons een proactieve houding verwachten
* Wij zijn transparant en wij streven altijd naar goede communicatie met betrekking tot terugkoppelingen, feedback en bereikbaarheid
* Kortom een ontzettende leuke club om voor te werken waarbij de medewerkers die hier werken plezier uitstralen en passie hebben in wat zij doen

*Herken jij jezelf in dit profiel en wil jij graag een bijdrage leveren aan de ondernemers, dan zien wij graag jouw cv met plezier tegemoet.*