## Medewerker Serviceteam cluster Werk en Inkomen

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:**  **Thuiswerkbeleid:** | Librijesteeg 4, Rotterdam  De opdracht zal conform het huidige Covid-19 beleid niet vanuit een gemeentelijk kantoor kunnen worden uitgevoerd. Dit kan veranderen indien het beleid wordt aangepast. Het inwerktraject van 6 weken is wel op locatie. |
| **Startdatum:** | Zo spoedig mogelijk, naar verwachting 1 maart 2021 |
| **Aantal medewerkers:** | 3-4 |
| **Uren per week:** | 24, verdeeld over 4 werkdagen |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 3 x 6 maanden |
| **FSK:**  **Afwijkende werktijden:**  **Detavast:** | 6  Nee, de werktijden zijn tussen 08:30 uur en 17:00 uur.  Ja, bij wederzijdse tevredenheid is een kosteloze overname mogelijk na 2 jaar. |
| **Data voor verificatiegesprek:** | Week 6-2021 |
| **Tariefrange:** | € 26 – € 31 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 30% - 70% |

*Dat de Rotterdammer van jou een antwoord wil horen, schrikt je niet af. Sterker nog: dát is de reden waarom je elke werkdag enthousiast de binnenkomende telefoontjes beantwoord. Want wat als je nu ervaring op kan doen binnen het Serviceteam? En dit de nieuwe weg is op jouw veelbelovende carrierepad?*

## Jouw functie

Iedereen die wel kan werken maar bij wie het niet lukt zelf werk te vinden, valt onder de landelijke Participatiewet. Je bent het eerste aanspreekpunt voor onze Rotterdamse werkzoekenden. Daarmee ondersteun jij de teams van de afdelingen Beheer Inkomen, Werk, Intake en Terugvordering & Verhaal. “Wat is de hoogte van mijn uitkering?” of “Wat is de status van mijn aanvraag” zijn de vragen die regelmatig aan jou worden gesteld. Als medewerker beantwoord je zoveel mogelijk vragen in het kader van de lopende uitkeringen, aanvragen van uitkeringen Participatiewet en vragen op het gebied van werk. Kan je het antwoord op de vraag niet terug vinden? Dan maak je terugbelnotities of meldingen voor de Werk- en Inkomensconsulenten. Gedurende de dag wordt je overladen met allerlei vragen, maar voer je ook algemeen ondersteunende administratieve werkzaamheden uit. Hiervoor werk je met de applicaties RMW, Socrates, Klantbeeld, GUS en Avaya. Je maakt onderdeel uit van een divers team. Uiteraard is er ook tijd en aandacht voor jouw ontwikkeling en plek in het team. Tweewekelijks heb je een teamoverleg waar er ruimte is voor het stellen van vragen en bijpraten met collega’s. Daarnaast bespreek je maandelijks jouw ervaringen met de teammanager.

## Jouw profiel

De uitspraak ‘het is de toon die de muziek maakt’ is jouw levensmotto. Jij weet als geen ander dat ‘nee’ ook een beleefd antwoord kan zijn. Dit weet je door jouw opgedane ervaring in het omgaan met weerstand. Jij bent goed in staat de vraag van de Rotterdammer kort samen te vatten en begrijpelijk te beantwoorden. Daarnaast weet jij je ten alle tijden professioneel te gedragen. Ook de Participatiewet is jou niet vreemd. In grote lijnen weet je wat deze wet de Rotterdammer kan bieden. Kernwaarden als integriteit en zelfstandigheid zien wij terug in de dagelijkse gang van zaken. En het werken onder druk en in verschillende systemen is jou niet vreemd. Het flexibele werkrooster, waarin geen week hetzelfde is, past perfect bij jouw leven vol dynamiek. Daarnaast praat je tijdens de overleggen graag bij met collega’s en denk je mee in het verbeteren van de werkprocessen.

## Eisen

* Minimaal een afgeronde mbo-opleiding niveau 4;
* Minimaal zes maanden ervaring in een callcenter omgeving, opgedaan in de afgelopen 2 jaar;
* Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift;
* Je hebt ervaring met een gesprekstechniek, bijvoorbeeld 4A;
* Je hebt een training of cursus in het omgaan met weerstand/agressie gevolgd.

## Wensen

* Je hebt een cursus of training afgerond in het omgaan met agressie;
* Je hebt kennis van en ervaring met de Participatiewet;
* Je hebt minimaal 6 maanden ervaring met minstens 6 uur per dag aansluitende telefoondienst.

## De afdeling

Je komt te werken in het Serviceteam Werk en Inkomen met ongeveer 55 directe collegas. Het team is divers samengesteld en opgesplitst in drie kleinere teams onder leiding van drie Teammanagers. Het team beantwoordt vragen in het kader van de lopende uitkeringen en/of aanvragen uitkering Participatiewet en vragen op het gebied van Werk. Komt het team er niet uit, dan helpen we de burger de juiste richting op te gaan middels diverse tools, zoals onder andere het aanmaken van een terugbelafspraak met de desbetreffende afdeling.

## Onze organisatie

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 650.000 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.

Vanwege de economische ontwikkelingen ten gevolge van de Coronacrisis groeit het Bijstandsbestand van Werk en Inkomen. Een uitkering is bedoeld als tijdelijk vangnet. Wij verwachten dat Rotterdammers die kunnen werken er alles aan doen om een baan te vinden. De uitkeringen willen wij rechtmatig verstrekken en daarvoor vinden ook regelmatig controles plaats.