**Tijdelijk - Medewerker Administratie**Voor 40 uur per week

**Cluster Stadsbeheer**

De Bedrijfsadministratie van Stadsbeheer Schone Stad ondersteunt de primaire processen, van zowel Reiniging als Inzameling & Hergebruik.

**De functie**

Als medewerker administratie bij de afdeling Bedrijfsadministratie van Stadsbeheer Schone Stad ben je dagelijks bezig met burgers die vragen hebben over het scheiden van hun afval en inzamelmiddelen aan huis. Je voert wisselende gesprekken met burgers, registreert en behandelt diverse vragen en klachten van burgers en kijkt mee naar oplossingen. Je bent voornamelijk bezig met burgers die in 2018 groente-, fruit- en tuinafval apart gaan inzamelen en burgers van de oude huiscontainers worden vervangen voor nieuwe inzamelmiddelen.

Naast de werkzaamheden met twee projecten kan je ook buiten de piekmomenten ingezet worden voor de reguliere werkzaamheden van het team afvaladministratie en verkoop.

Hoofdtaak:

* Het beantwoorden, per email en of telefonisch van vragen en of klachten over afval, de inzamelmiddelen en het scheiden van afval.
* Advies geven aan klanten via verschillende kanalen (email, telefonie, beren zakensysteem meldingen).
* Registratie van klantgegevens en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden rondom het gft project en inzamelmiddelen.

Subtaken:

* Opvolging geven aan meldingen en knelpunten bij burgers omtrent afval en de inzamelmiddelen.
* Administratieve en secretariële ondersteuning verlenen aan het project
* Het beantwoorden, per email en of telefonisch, van vragen en of klachten die voortkomen uit wijken waar we geen projecten uitvoeren.

**Vraag en aanbod**

* 1 tot 3 jaar aantoonbare kennis en ervaring met klantcontacten
* Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend (mondeling en schriftelijk); Je hebt geen negen tot vijf mentaliteit
* De kandidaat beschikt over administratieve en telefonische vaardigheden.
* Je bent flexibel, nauwkeurig en stressbestendig
* De kandidaat kan uit de voeten met software zoals Microsoft Office en weet ook informatie op het internet te gebruiken.
* Kan in de basis overtuigende gesprekken voeren met burgers, zowel schriftelijk en telefonisch met goede beheersing van de Nederlandse taal.
* De kandidaat kan omgaan met een project met verschillende uitvoerfases, pieken in klantcontact en wisselende klantreacties.
* De kandidaat vindt het leuk om burgers te informeren over het beleid van de gemeente Rotterdam.
* De kandidaat heeft ook oog voor de kwaliteit van klantcontact en het project door pro actief mee te kijken naar verbeteringen.
* Als de kandidaat affiniteit heeft met de afvalbranche en het scheiden van afval dan is dat een pré en mooi meegenomen.

Competenties:

* Resultaatgerichtheid (weet van aanpakken)
* Klantgerichtheid (weet goed de klantvraag te beoordelen)
* Integriteit
* Samenwerken (kan schakelen met verschillende collega’s)
* Communiceren (weet duidelijk een boodschap te brengen)
* Flexibiliteit (kan schakelen tussen onderwerpen)
* Stressbestendig (kan omgaan met pieken en dalen en weerstand)
* Initiatiefrijk (is leergierig/proactief en denkt mee)

Wat bieden wij?

* Een enthousiast projectteam en ondersteunende afdeling.
* Je bouwt nieuwe ervaring op met afvalprojecten en maakt kennis met de gemeente Rotterdam.
* Aanvullende trainingen voor het gebruik van gemeentelijke software en administratieve handelingen.
* Groot netwerk van collega’s met verschillende expertises.

Overige zaken

* We houden activiteiten die teambreed zijn.
* We voeren in kader van de projecten met regelmaat een werkoverleg.
* Monitoren vragen en meldingen n.a.v. het klantcontact
* Voorbespreking van projectacties.