

Algemene gegevens

Functienaam	
Functiecode	
Functiefamilie/bandbreedte	Klantadvies/Klantadviseur C
Afdeling/team	
Formatie	
Functieschaal	

Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van de Teamleider.

Generieke taken

- Beantwoordt eenvoudige klantvragen, rekening houdend met het belang van de klant en de gemeente, verwijst indien nodig door naar de backoffice.
- Neemt in het kader van wet- en regelgeving beslissingen over en verzorgt eenvoudige allround productmatige dienstverlening.
- Signaleert (vakinhoudelijke) ontwikkelingen.
- Signaleert mogelijke verbeteringen in klantprocessen en informeert collega's en/of leidinggevendenden daarover.
- Voert bijbehorende administratieve werkzaamheden uit.
- Zorgt voor kennisoverdracht naar andere medewerkers binnen en buiten de afdeling.
- Verricht overige voorkomende werkzaamheden.

Specifieke taken

-

Kerncompetenties

-

Specifieke competenties

- Communiceren, niveau 1
- Planmatig werken, niveau 1
- Kwaliteitsgerichtheid, niveau 2
- Klantgerichtheid, niveau 2

Werk- en denkniveau/ervaring

- MBO
- Kennis en ervaring met het vakgebied

Competentieprofiel klantadviseur C

Communiceren

Structureert ideeën en informatie op zodanige wijze en brengt ze zo over dat de bedoelde essentie bij anderen overkomt en wordt begrepen.

Niveau 1 Kan een boodschap duidelijk overbrengen:

- Maakt in korte bewoordingen aan anderen duidelijk wat de kern van de boodschap is.
- Gebruikt taal die aansluit bij (het niveau van) de doelgroep.
- Maakt gebruik van begrijpelijke voorbeelden en illustraties om een verhaal te verduidelijken.
- Geeft in duidelijke bewoordingen de belangrijkste punten uit een betoog weer.

Planmatig werken

Zorgt voor een gestructureerde aanpak van het werk. Toetst de gerealiseerde voortgang regelmatig aan het te behalen resultaat.

Niveau 1 Is in staat het eigen werk(proces) te structureren en signaleert tijdig verstoringen in de voortgang:

- Brengt gestructureerd de eigen capaciteit en middelen in kaart voor het realiseren van de eigen doelen.
- Kent de gevolgen op het werk van anderen als de eigen taak niet tijdig wordt afgerond.
- Brengt anderen tijdig op de hoogte wanneer de eigen taak niet afkomt.
- Komt met een voorstel om kleine verstoringen in het eigen werk op te lossen.

Kwaliteitsgerichtheid

Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van geleverde prestaties. Streeft naar voortdurende verbetering van doelstellingen, processen en resultaten.

Niveau 2 Is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het werk binnen de eigen afdeling/het eigen project:

- Onderneemt actie naar aanleiding van signalen over ineffectiviteit en kwaliteitsverlies op de eigen afdeling of binnen het eigen project.
- Bouwt binnen de eigen afdeling/het eigen project controlemomenten in om de kwaliteit te waarborgen.
- Meldt aan verantwoordelijke personen wanneer er signalen zijn dat de kwaliteit van het werk op de eigen afdeling of binnen het eigen project verslechtert.
- Ziet toe op het hanteren van kwaliteitseisen en normen binnen de eigen afdeling of het eigen project.

Klantgerichtheid

Laat zien vanuit het perspectief van de klant/gebruiker te denken en te handelen; Speelt in op wensen en problemen van de klant/gebruiker.

Niveau 2 Onderzoekt de wensen van de klant/gebruiker en vertaalt deze in passende oplossingen:

- Vertaalt het probleem of de wens van de klant/gebruiker in een passende oplossing.
- Verzamelt relevante informatie om de wens of het probleem van de klant/gebruiker in kaart te brengen.
- Zoekt naar mogelijke oplossingen bij een klacht van een klant/gebruiker.
- Checkt of de oplossing waar de klant/gebruiker om vraagt, daadwerkelijk een oplossing voor het probleem is.