

Functienaam : Medewerker Decentrale Frontoffice Datum : Februari 2022
Status : Blad : 1 van 4

Medewerker Decentrale Frontoffice

Algemene kenmerken

De functie van Medewerker Decentrale Frontoffice komt voor binnen de afdelingen Beleid & Belangenbehartiging en Dienstverlening. De Medewerker Decentrale Frontoffice is verantwoordelijk voor het (mede) opstellen en realiseren van teamdoelstellingen, de beantwoording van vragen van leden, het signaleren en vastleggen van (veel voorkomende) informatie en het optimaliseren van de dienstverlening. De Medewerker Decentrale Frontoffice heeft voornamelijk contacten met leden, daarnaast zijn er functionele contacten met collega's en externe partijen.

Doel van de functie

Het zorgdragen voor het tijdig en correct afhandelen van vragen, verzoeken en klachten van leden waardoor een optimale dienstverlening is gewaarborgd.

Organisatorische positie

De Medewerker Decentrale Frontoffice vormt samen met de andere Medewerkers Decentrale Frontoffice een zelf organiserend team dat wordt aangestuurd door de Manager Dienstverlening. De Medewerker Decentrale Frontoffice ressorteert hiërarchisch onder de Afdelingsmanager van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

Resultaatgebieden

1. Teamdoelstellingen (mede) opstellen en realiseren
 - Stelt persoonlijke doelstellingen op en levert een bijdrage aan de teamdoelstellingen;
 - Inventariseert welke activiteiten uitgevoerd moeten worden om doelstellingen te behalen en stemt deze op elkaar af;
 - Plant de eigen werkzaamheden en draagt zorg voor de realisatie van doelstellingen;
 - Bewaakt en stimuleert de voortgang en kwaliteit van (team)doelstellingen, past waar nodig de doelstellingen aan.

Resultaat: Teamdoelstellingen zijn correct (mede) opgesteld, sluiten aan bij organisatiedoelstellingen en zijn tijdig gerealiseerd.

2. Vragen van leden (laten) beantwoorden
 - Ontvangt mondelinge of schriftelijke binnenkomende vragen, verzoeken en klachten;
 - Analyseert de (achterliggende) vraag, specificeert de behoefte, stemt hier het proces van beantwoording van de vraag op af en geeft het betreffende lid informatie over de afhandelingprocedure en/of de bijbehorende termijnen;
 - Verzamelt de benodigde informatie voor beantwoording van de vraag en stemt indien nodig af;
 - Stuurt telefonische en/of schriftelijke vragen, verzoeken en klachten door naar de verantwoordelijke collega, indien deze niet zelfstandig kunnen worden afgehandeld;
 - Volgt de status en bewaakt het proces omtrent de afhandeling van vragen;
 - Houdt eigen kennis up-to-date.

Resultaat: Vragen zijn inhoudelijk correct beantwoord conform de vastgestelde richtlijnen en standards van kwaliteit.

Functienaam : Medewerker Decentrale Frontoffice Datum : Februari 2022
Status : Blad : 2 van 4

3. Informatie beheren

- Verwerkt telefonische en/of schriftelijke vragen, verzoeken en klachten en legt antwoorden vast via het betreffende (geautomatiseerde) systeem. Signaleert hiertoe bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar andere collega's, of derden;
- Controleert op juiste verwerking van informatie en corrigeert deze waar nodig;
- Signaleert en interpreteert veel voorkomende vragen, stelt overzichten op hieromtrent en communiceert mogelijkheden met het team.

Resultaat: Informatie is correct geïnterpreteerd en vastgelegd, zodanig dat gegevens tijdig en volledig verwerkt zijn, tijdig beschikbaar zijn en naar tevredenheid van belanghebbenden zijn verwerkt.

3. Dienstverlening optimaliseren

- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten met betrekking tot werkprocessen, bespreekt optimalisatiemogelijkheden binnen het team en bespreekt dit als team met de leidinggevende;
- draagt zorg voor de inrichting van de afgesproken optimalisatie;
- Doet op basis van behoeften van leden voorstellen aan de leidinggevende ten aanzien van het aanbod diensten en/of producten van de organisatie;

Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat ontwikkelingen en knelpunten tijdig zijn gesignaleerd, besproken binnen team en doorgevoerd.

Profiel van de functie

Kennis:

- HBO werk- en denkniveau;
- Kennis van de dienstverlening van de organisatie;
- Kennis van bedrijfsprocessen binnen de organisatie en hun onderlinge samenhang.

Functienaam : Medewerker Decentrale
 Frontoffice

Datum : Februari 2022

Status :

Blad : 3 van 4

Resultaat & Competentieprofiel

Resultaten	Resultaatindicatoren
Teamdoelstellingen zijn (mede) opgesteld en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijke en teamdoelstellingen zijn juist en tijdig opgesteld, waar nodig aangepast en gerealiseerd.
Vragen van leden zijn beantwoord en afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Alle vragen van leden zijn aangenomen, vragen zijn tijdig in behandeling genomen en een correct antwoord is gegeven.
Informatie is beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens en informatie zijn actueel en correct geïnterpreteerd en vastgelegd. Overzichten en rapportages zijn tijdig en correct opgesteld.
Dienstverlening is geoptimaliseerd.	<ul style="list-style-type: none"> Optimalisatiemogelijkheden ten aanzien van werkprocessen zijn tijdig gesignaleerd, besproken en doorgevoerd. Mogelijkheden ter verbetering van de dienstverlening zijn op proactieve wijze gesignaleerd en gerapporteerd. Bruikbare verbetervoorstellen zijn aangedragen.
Organisatiecompetenties	Definitie en gedragskenmerken
1. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: <ul style="list-style-type: none"> Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze.
2. Samenwerken	Niveau 2: <ul style="list-style-type: none"> Werkt op eigen initiatief samen om een bijdrage te leveren aan het behalen van gezamenlijke doelen.
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: <ul style="list-style-type: none"> Leeft zich in de problematiek van de klant in, vraagt door en komt op eigen initiatief met passende voorstellen. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan de klant te verbeteren door het tonen van voorbeeldgedrag.
Functiespecifieke competenties	Definitie en gedragskenmerken
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 3: <ul style="list-style-type: none"> Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van werkzaamheden binnen het organisatieonderdeel en stimuleert continue kwaliteitsverbetering.
5. Probleemoplossend Vermogen	Niveau 2: <ul style="list-style-type: none"> Signaleert en verwoordt de kern van het probleem, verzamelt op eigen initiatief relevante gegevens en komt met oplossingen.
6. Communicatieve vaardigheid	Niveau 2: <ul style="list-style-type: none"> Drukt zich helder uit, past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau.
7. Plannen en organiseren	Niveau 2:

Functienaam : Medewerker Decentrale
Frontoffice

Datum : Februari 2022

Status :

Blad : 4 van 4

	<ul style="list-style-type: none">• Plant en organiseert zelfstandig werkzaamheden en deelprocessen die belangrijk zijn om doelstellingen te behalen.
--	---