

## **Functie: medewerker Serviceteam Werk & Inkomen**

Doel van het serviceteam is de werk- en inkomensconsulenten te ontlasten door alle telefonische vragen van alle werkzoekende te beantwoorden. Het serviceteam is het eerste aanspreekpunt voor deze werkzoekenden. Zij beantwoorden vragen op het gebied van Inkomen (uitkeringen) en op het gebied van Werk. Het doel van het team is zichzelf te ontwikkelen om uit te groeien naar een professionele team waar de kennis zo groot is dat wij alle vragen kunnen beantwoorden. Bellen is Antwoord.

### **Positionering:**

Het serviceteam wordt ingezet voor de afdeling Beheer Inkomen, Intake en Werk.

Het serviceteam beantwoordt vragen van werkzoekenden voor deze afdelingen.

Het maakt afspraken met werkzoekenden voor de werk-intake gesprekken. Het levert daarnaast veel ondersteunende activiteiten ten behoeve van de teams en de afdeling, zoals email afhandelen, postverwerking, dossierverdeling, verwerken vakantiemeldingen en poststukken in ontvangst nemen.

### **Kern van de functie:**

- Beantwoord zelfstandig alle vragen van werkzoekenden m.b.t. hun lopende uitkering Participatie Wet;
- Beantwoord zelfstandig alle vragen van werkzoekenden m.b.t. hun aanvraag Participatie Wet;
- Maakt zelfstandig afspraken met werkzoekenden n.a.v. een aanvraag Participatie Wet voor de eerste werk-intake;
- Maakt heldere terugbelnotities of meldingen aan voor de consulenten, wanneer wij geen antwoord weten op de vraag;
- Handelt zelfstandig terugbelnoties af vanuit 14-010
- Voert professionele telefoongesprekken met als doel een grote klanttevredenheid;
- Heeft kennis van goede gespreksvaardigheden en kennis van de wet-regelgeving omtrent de Participatie Wet. Heeft hiervoor meerdere trainingen gevolgd en deze met goed gevolg afgerond;
- Verwerkt en registreert eenvoudige mutaties;
- Voert algemeen ondersteunende werkzaamheden uit t.b.v de teams en de afdeling.

### **Functie-eisen:**

- minimaal MBO werk- en denkniveau
- 1 tot 3 jaar ervaring in dit specifieke vakgebied
- Kennis van de Participatie Wetgeving
- Kennis van Socrates, RMW, Klantbeeld, GUS, Logis-P
- Ervaring met het Avaya telefoonsysteem

- Goede aantoonbare gespreksvaardigheden en in het bezit van het certificaat “gesprekstechnieken”
- Ervaring met het 4 A principe (aanvang-analyse-aanbod-afsluiten)
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Kunnen werken onder druk
- Kunnen werken met vaste heldere werkafspraken
- Mee kunnen denken in het verbeteren van al onze processen
- Snel schakelen en kunnen multitasken (tussen verschillende programma's en werkzaamheden)

**Competenties:**

- Klantvriendelijkheid
- Communiceren
- Resultaatgerichtheid
- Klantgerichtheid
- Samenwerken
- Integriteit
- Stressbestendigheid
- Discipline
- Initiatief
- Accuratesse
- Geduld
- Inlevingsvermogen