

Medewerker klantcontact

*Wil jij aan de slag als het eerste contactpunt voor de gemeente via telefoon en digitale bericht? Kun jij door te luisteren en goed door te vragen de kern van de boodschap achterhalen? Zorgt jouw dienstverlenende instelling voor heldere en duidelijke antwoorden voor onze inwoners? **Zo ja, dan zijn we op zoek naar jou!***

Jouw werk

Als medewerker van het Klant Contact Centrum (KCC) ga jij aan de slag als het centrale aanspreekpunt voor inwoners en bedrijven. Je verstrekt informatie en advies over diensten en producten van de gemeente af via telefoon of digitale berichten. Je handelt deze vragen zelfstandig af of verbindt ze door naar de juiste medewerker. Daarom is het belangrijk dat je goed achterhaalt waar de kern van de vraag zit en de beller direct bij de juiste afdeling terecht komt.

Naast deze kerntaak krijgt het KCC steeds meer een rol in het leveren van gestandaardiseerde dienstverlening, waarin wij streven naar een excellente dienstverlening voor onze inwoners; snel, simpel en direct duidelijk. Een voorbeeld hiervan is de gehandicaptenparkeerkaart, waarbij de afhandeling volledig in handen ligt van het KCC. Om onze efficiënte en klantgerichte dienstverlening te versterken, kunnen hier in de toekomst nog taken aan worden toegevoegd. Een greep uit je werkzaamheden

- Eerste contactpersoon met inwoners en bedrijven aan de telefoon of via digitale berichtgeving
- Zelfstandig afhandelen van vragen, verstrekking van informatie of doorverbinden naar juiste medewerker in organisatie
- Informatie opzoeken in ons intranet en onze applicaties; hierbij heb je een signalerende rol in het actueel houden van deze informatie
- Telefonische intake van klachten en meldingen, gevonden en verloren voorwerpen en informeert over de afhandeling
- Je levert een bijdrage bij de overige taken van team publiek om te werken aan onze dienstverlening.

Over jou

Als medewerker van het KCC staat dienstverlening bij jou op de eerste plaats. Dankzij jouw empathisch vermogen, proactieve instelling en klantgerichte houding speel je goed in op de behoeften van anderen. Door goed te luisteren en door te vragen weet je snel en direct tot de essentie van de vraag te komen en heb je snel een bijpassend antwoord paraat. Dit doe je uiteraard op een prettige en respectvolle manier bij zowel interne als externe contacten.

Naast jouw zelfstandigheid kun je rekenen op de steun van een professioneel team. Samen met jou werken we aan onze teamdoelstelling van excellente dienstverlening. Daarin stel jij je flexibel op en kun je moeiteloos schakelen tussen diverse werkzaamheden en communicatiekanalen. Ontstaat er een hectische situatie? Dan bewaar jij de rust en behoud je het overzicht zodat alle inwoners en medewerkers de service krijgen die ze verdienen.

Van jou verwachten we

- Een mbo werk- en denkniveau
- Je vindt snel je weg in websites en nieuwe digitale systemen
- Goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift
- Beheersing van de Engelse taal om ook anderstalige inwoners te woord te kunnen staan
- Een flexibele inzetbaarheid, waarbij je bij voorkeur op woensdag en vrijdag beschikbaar bent
- Je bent leergierig en wil je graag blijven ontwikkelen

Over ons

Altena combineert veelzijdigheid en vernieuwing op de grens van Noord-Brabant, Zuid-Holland en Gelderland. Op 226 km² vind je een unieke mix van groen, water, innovatieve landbouw en ondernemerschap, met de op één na grootste binnenvaarthaven van Nederland. Ambitie drijft ons: duizenden nieuwe woningen bouwen, een verbreding van de A27, uitbreiding van de binnenhaven en aandacht voor duurzaamheid en natuur staan de komende jaren op de agenda. Op onze vruchtbare grond voor groei hebben we aandacht voor jouw ontwikkeling, dus krijg je daar alle ruimte voor. Samen met meer dan 500 enthousiaste collega's werken we aan een stabiele toekomst voor ondernemers en inwoners van onze gemeente.

Team Publiek

'Bij het KCC ontdek je hoe veelzijdig de gemeente eigenlijk is. Jij bent degene die inwoners écht verder helpt en dat wordt super gewaardeerd!' - Mia Groenenberg, Teammanager Publiek



Wat bieden wij jou?

We belonen je graag voor je inzet. Want jij maakt bij ons het verschil! Wij investeren in de vitaliteit van onze medewerkers met volop ruimte voor eigen initiatief, het ontwikkelen van talenten en een optimale balans in werk en privé. Ook kun je rekenen op sociale collega's en flexibele werktijden. Verder ontvang je natuurlijk:

- Een salaris minimaal € 2700,- en maximaal € 3831,- (schaal 7) bij een fulltime dienstverband (36 uur). We schalen je in op basis van opleiding en ervaring
- een functie van 16 - 20 uur per week
- Reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer
- Een zakelijke iPhone en een laptop
- 201,6 vakantie-uren bij een 36-urige werkweek
- Een individueel keuzebudget van 17,05%. Je kan hiermee bijvoorbeeld extra vakantie-uren opnemen of laten uitbetalen als toevoeging op je salaris. Aan jou de keuze wat je met dit budget doet!
- Nog een aantal mooie zaken, zoals een ABP-keuzepensioen, uitstekende verlofregelingen en collectiviteitskorting voor je zorgverzekering.

Vruchtbare Grond Voor Groei

Altena is meer dan een bloeiende gemeente. Op onze vruchtbare grond groei jij met ons mee; als specialist in je werk maar ook als mens. Voor je werkplek vinden we samen de juiste balans tussen thuiswerken en op onze gemeentelocaties. Met talent management en onze Altena Academie vergroot jij je kennis, vaardigheden en competenties. Dankzij onze projectenbank krijg je de kans om jouw kwaliteiten in te zetten binnen andere teams. Daar profiteren we uiteindelijk allemaal van. Zo blijven we ons ontwikkelen en maken we optimaal gebruik van de vruchtbare grond in onze gemeente.

Klinkt goed toch?

Kom jij bij ons het verschil maken? Solliciteer dan direct en stuur je cv en motivatie via de sollicitatiebutton op deze pagina. Heb je vragen over de functie? Neem dan contact op met Mia Groenenberg - Bouman teammanager Publiek via 0183-516100 of m.groenenberg@gemeentealtena.nl.

Let op: Deze vacature sluit op 21 mei. Zien we in jou onze nieuwe medewerker bij het KCC? Dan nemen we 22 mei contact met je op voor het plannen van een eerste kennismaking. Deze gesprekken staan gepland op maandag 26 mei (om 13:00 uur en 16:00 uur) en 27 mei (12:00 uur) *Acquisitie door recruitmentbureaus en zzp'ers: we waarderen je enthousiasme en vinden het fijn dat je met ons wilt meezoeken naar de juiste kandidaat voor deze vacature. We vullen deze functie echter zelf in. In andere gevallen zal de vacature op Flexwestbrabant.nl (DAS) worden gepubliceerd.*

