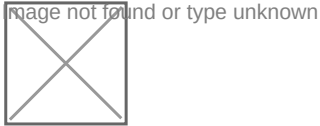


Hartelijk dank voor de interesse. De reactietermijn is helaas verlopen en u kunt niet meer reageren op deze inhuuropdracht.

Medewerkster KCC Telefonisch Informatie Centrum



Aanvraagnummer	1896	Start	Z.s.m.
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	20 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 25 mei 2018
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Houten ligt ten zuiden van Utrecht en heeft zich de afgelopen decennia ontwikkeld van een mooi landelijk dorp naar een gemeente met bijna 50.000 inwoners in een voornamelijk sub urbane setting. De gemeente staat o.a. door de unieke stedenbouwkundige opzet bekend als fietsstad. De gemeente omvat naast de kern Houten ook een redelijk groot buitengebied met de kernen 't Goy, Tull en 't Waal en Schalkwijk.

Houten is verder uitstekend bereikbaar met het openbaar vervoer. Het NS-station ligt direct naast het gemeentehuis, ligt slechts 10 minuten van Utrecht CS en wordt bediend met 4 treinen per uur per richting.

Positie in de organisatie

De functie medewerker TIC valt binnen het Klant Contact Centrum van de afdeling Dienstverlening. Verder bestaat de afdeling uit een bedrijfsbureau en het onderdeel Gegevens, Beheer en Levering (GBL).

Het team van het KCC bestaat uit ongeveer 25 collega's die inzet leveren om de dienstverlening zo toegankelijk, laagdrempelig, klantvriendelijk en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Er is expertise aanwezig op zeer uiteenlopende gebieden: van het aanvragen van reisdocumenten, rijbewijzen en parkeervergunningen, het verstrekken van uittreksels, verwerken van (digitale) aangiftes

verhuizingen tot aangiftes geboortes, overlijden en voltrekken van huwelijken. Het TIC beantwoordt de 1ste lijns vragen. Complexe vragen worden warm doorgezet naar de vakspecialisten of er wordt een afspraak voor de burger ingepland. De webbeheerder zorgt voor een toegankelijke en gebruiksvriendelijke ontsluiting van de gemeentelijke informatie, zodat burgers en ondernemers 24/7 informatie tot zich kunnen nemen. De website biedt ook toegang tot het digitale loket van de gemeente Houten. Kortom, een breed scala van werkzaamheden binnen het KCC.

Het KCC is grotendeels operationeel georiënteerd en wordt beleidsmatig ondersteund door vakspecialisten en kwaliteitsmedewerkers op het gebied van burgerzaken.

De medewerkers van het KCC geven zo goed mogelijk invulling aan de principes van onze organisatie waarvan belangrijke zijn:

- “van buiten naar binnen werken” (de vraag achter de vraag zoeken);
- no wrong door-principe.

Het KCC maakt deel uit van de afdeling Dienstverlening, die verder bestaat uit een bedrijfsbureau en het onderdeel Gegevens, Beheer en Levering (GBL).

Opdracht

Binnen het cluster KCC is per direct behoefte aan ondersteuning van medewerker TIC. Je verricht de volgende taken:

- Je draagt zorg voor de afhandeling van eerstelijns vragen die telefonisch worden gesteld;
- Je verstrekt telefonisch algemene informatie;
- Je verbindt zo nodig inkomende gesprekken op het hoofdnummer door naar het correcte toestel c.q. de correcte persoon. Je raadpleegt daartoe het gemeentelijk informatiesysteem;
- Je vraagt terzake door zodat op een juiste en snelle wijze kan worden doorverbonden;
- Je verwijst zonodig door naar andere (semi)-overheidsinstellingen;
- Je behandelt meldingen in het kader van het meldpunt Openbare Ruimte en start daarvoor de administratieve procedure op (inname melding, intern doorzetten en bewaking van de afhandeling);
- Je maakt afspraken voor het ophalen van grofvuil en snoeiafval;
- Je stelt terugbelnotities op;
- Je beheert de gemeentelijke e-mailbox;

- Je draagt zorg voor de afhandeling van vragen die via Facebook, Whatsapp en Twitter worden gesteld;
- Je verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstelling van de organisatie, afdeling en/ of cluster.

Profiel

Je beschikt over:

- MBO werk en denk niveau, bij voorkeur receptioniste/telefoniste;
- Tenminste twee jaar werkervaring in een soortgelijke functie;
- Kennis van of affiniteit met gemeente is een pré;
- Goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Een (heldere) telefoonstem;
- kennis van MS office (excel, word, outlook), Cees en Gis-Viewer is een pré;
- Niet bang om iets nieuws te proberen.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Beschikbaar in ieder geval op maandag, dinsdag en vrijdag;
2. Beschikbaar uiterlijk per 1 juni 2018;

Gunningscriteria (weging)

3. Minimaal afgeronde opleiding op MBO niveau, bij voorkeur receptioniste/telefoniste (25 punten);
4. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als KCC medewerker in de afgelopen 4 jaar (30 punten);
5. Aantoonbare werkervaring met de Microsoft applicatie (Outlook, Word/Excel) (10 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met Gis-Viewer (10 punten);
7. Selectiegesprek in de tweede beoordelingsfase (25 punten).

Geef in het CV duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan de genoemde criteria voldoet. Wordt aan het betreffende gunningscriterium voldaan dan wordt in de eerste beoordelingsfase het bijbehorende puntenaantal geheel toegekend. De kandidaten worden vervolgens aan de hand van de scores die op de gunningscriteria zijn behaald gerangschikt. De vijftien kandidaten met de hoogste score op de gunningscriteria gaan door naar de tweede beoordelingsfase. Bij een gelijke score is het uurtarief doorslaggevend om door te gaan naar de tweede beoordelingsfase.

In de tweede beoordelingsfase worden de cv's van de betreffende kandidaten met elkaar vergeleken op basis van de gunningscriteria. De kandidaten die in deze vergelijking als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek, waarin wordt getoetst of de kandidaten voldoen aan de onder andere hierna te noemen competenties:

- Team- player;
- Pro-Actieve Houding;
- Stressbestendig;
- In staat om te schakelen (wisselende vragen/wisselen doelgroepen);
- Communicatief vaardig.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal **6**.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht €1,75 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 4 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: **Ma – Di– Vr**.

Planning

De gesprekken zijn gepland op dinsdag 29 mei 2018. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 28 mei 2018 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van de marktplaatsopdracht.

Overige informatie

De gemeente Houten heeft integer handelen hoog in het vaandel. Kandidaten dienen over onberispelijk gedrag te beschikken, aantoonbaar door middel van een verklaring omtrent gedrag (VOG).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot woensdag 23 mei 2018, 09.00 uur. De vragen en

bijbehorende antwoorden worden op donderdag 24 mei 2018 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

Update 23 mei: er zijn geen inhoudelijke vragen ingediend.

De reactietermijn van deze marktplaatsopdracht duurt tot vrijdag 25 mei 2018, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.