

Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

Medewerker Klantcontactcentrum (MIC)



Aanvraagnummer	11734	Start	Z.s.m.
Duur	7 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	32-36 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 17 maart 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Leidschendam-Voorburg is een sociale en ondernemende gemeente met ruim 75.000 inwoners. We werken met zo'n 680 mensen aan de gezamenlijke ambitie om ons te ontwikkelen naar een wendbare en sensitieve organisatie. We stellen onze inwoners en maatschappelijke opgaven centraal en zijn een zelfbewuste samenwerkingspartner voor de lokale en regionale partners. We doen dat door verbinding te maken, vertrouwen te geven en verantwoordelijkheid te nemen.

De lijnen zijn kort, we kennen elkaar en we weten wat er speelt. We werken informatie gestuurd, klantgericht en er is veel ruimte voor initiatief. We bieden onze medewerkers de faciliteiten om hybride te werken. Dit maakt het mogelijk om te werken waar en wanneer dat het beste past bij het type werk dat we doen.

Afdeling

Werken voor het KCC is werken voor het gezicht van Leidschendam-Voorburg. Jij bent voor inwoners het eerste contactpunt bij vragen. Van het aanvragen van een rijbewijs tot aan een complex vergunningstraject voor een evenement. Hier help je klanten zoals zij geholpen willen worden: aan de balie, telefonisch en online. Dé afdeling waar je persoonlijk contact hebt en direct van betekenis kunt zijn. De afdeling KCC bestaat uit 3 teams: Eerstelijns, Vergunningen, Basisregistraties en een stafafdeling Kwaliteit en Ondersteuning.

Het team Eerstelijns Dienstverlening bestaat uit 34 medewerkers en behandelt het eerste contact met onze inwoners en ondernemers via de telefoon, mail, post, social media, website en alle

documenten.

Opdracht

- Je beantwoordt vragen van de inwoners uit onze gemeente, voornamelijk via de telefonie en e-mail. Bij het Meld -en Informatiecentrum (MIC) beantwoorden we zo'n 70% van de inkomende telefonie zelf zonder door te verbinden;
- Je bent het eerste aanspreekpunt voor de inwoners, helpt hen met het helder krijgen van hun vraag en verbindt indien nodig intern door naar andere collega's en vakafdelingen;
- Naast het behandelen van de algemene e-mail, reageer je op social media berichten van inwoners.

Hoe ziet je dag eruit?

Je begint je werkdag in de ochtend op kantoor. Hier is een ruimte waar je met je MIC collega's werkzaam bent en inlogt in het telefoniesysteem. Zodra je bent ingelogd, krijg je je eerste inkomende gesprek binnen. Het is een inwoner die belt om een afspraak te maken in het servicecentrum voor het verlengen van een rijbewijs. Ook heeft de inwoner nog een aantal vragen die je gelijk kunt beantwoorden doordat je deze informatie direct kunt terugvinden in onze kennisbank of in een andere applicatie. Er volgen nog tientallen telefoongesprekken waarvan je er ook een aantal doorverbindt aan collega's van andere afdelingen. Ook beantwoord je nog vragen via de e-mail, noteer je binnengekomen meldingen en zet je deze door naar de juiste afdeling, zoals de melding over een loszittende stoeptegels op de Damlaan. Tussendoor ben je met je collega in gesprek om even te toetsen of je de inhoudelijke informatie die je van de Supervisor hebt ontvangen goed hebt begrepen over de energietoeslag. In de middag werk je nog de mail bij en heb je wederom veel helpende- maar ook enthousiaste telefoongesprekken. De volgende werkdag werk je thuis op je volledig ingerichte werkplek zodat je ook hier de inwoners vriendelijk en op een professionele wijze te woord kan staan en van een goed antwoord kan voorzien.

Vereisten / knock-outcriteria

1. 'Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement moet meenemen voor alle zakelijke contacten. Ditzelfde geldt voor een laptop cq iPad;
2. Een afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau 4;
3. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als medewerker klantcontactcentrum;

Gunningscriteria (weging)

4. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als medewerker klantcontactcentrum (klantenservice, publiekzaken, callcenter) (40 punten);
5. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 6 jaar als medewerker klantcontactcentrum bij een gemeente (30 punten);
6. Je bent bereid om minimaal 2 dagen per week op kantoor te werken in Leidschendam. Dit geef je duidelijk aan in de motivatie (20 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met Key2Burgerzaken (10 punten).

Competenties

- Conflicthantering;
- Klantgerichtheid;
- Mondelinge Communicatie;
- Integriteit;
- Nauwkeurigheid.

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan het bovengenoemde profiel voldoet.

Beoordelingsprocedure

Stap 1: Beoordeling CV's op knock-outcriteria

Flex tender beoordeelt de CV's op de knock-outcriteria die in de marktplaatsuitvraag worden omschreven. Kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie CV's

Flex tender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de knockoutcriteria in onderlinge vergelijking op de gunningscriteria uit de marktplaatsuitvraag. De (maximaal) tien kandidaten die het beste scoren op bovengenoemde gunningscriteria worden geselecteerd voor stap 3 in de beoordeling. Bij een gelijke score is het uurtarief doorslaggevend. De overige kandidaten worden niet voorgelegd voor verdere beoordeling.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

Leidschendam-Voorburg beoordeelt de CV's van de tien geselecteerde kandidaten in onderlinge vergelijking op de volgende criteria.

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.

2. Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die op basis van deze criteria als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De overige kandidaten worden niet uitgenodigd voor een gesprek.

Stap 4: Selectiegesprek

In het selectiegesprek wordt nader getoetst in hoeverre de geselecteerde kandidaten voldoen aan de competenties uit de marktplaatsuitvraag. Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de organisatie. De kandidaten dienen op elke competentie minimaal een voldoende te scoren. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoort kan stap drie van de beoordeling worden herhaald.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar ons oordeel het beste voldoet aan het gevraagde profiel in de marktplaatsuitvraag. Alle overige kandidaten worden geïnformeerd dat de opdracht niet aan hen wordt gegund.

Leidschendam-Voorburg behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 7. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op dinsdag 21 maart 2023 van 15:00 uur tot 17:30 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 20 maart 2023

bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

De gemeente kan om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verzoeken. 'Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement moet meenemen voor alle zakelijke contacten. Ditzelfde geldt voor een laptop cq iPad.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot woensdag 15 maart 2023, 15.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op donderdag 16 maart 2023 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flex tender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

Update 16-03: *Er zijn geen inhoudelijke vragen ingediend.*

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot vrijdag 17 maart 2023, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.