

Eenheid/team	Eenheid Klant, Team Telefonisch servicecentrum
Contactpersoon	Lambertus Luik Coördinator TSC
Periode	Van 1 september 2017 tot 1 februari 2018 (met mogelijkheid voor langer)
<p><i>Het bouwen van nieuwe wijken, het zorgen voor goede bereikbaarheid van de stad, het verwerken van afval, het onderhoud van straten en groen, het zijn allemaal taken van de gemeentelijke organisatie. Ruim 600 medewerkers van de gemeentelijke organisatie zetten zich dagelijks in voor de stad en de inwoners. Daarbij krijgen ze alle ruimte om hun talenten en kennis in te zetten en zich verder te ontwikkelen.</i></p> <p><i>Wil jij ook graag je talenten inzetten voor Assen en haar inwoners? Dan is een stage bij de gemeente Assen zeker wat voor jou!</i></p>	<p>Het Telefonisch servicecentrum is het visitekaartje van de gemeente Assen. Bijna 80 % van alle vragen worden hier beantwoord. De vragen die binnen komen variëren van het legen van een container tot het informatie verstrekken over een bouwvergunning. Per 1 september hebben wij een plaats voor een stagiaire.</p> <p>Stagiaire KCC.</p> <p>Als Stagiaire KCC leer de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren van klanten/burgers en het verstrekken van informatie, producten en aanvraagformulieren en je brengt deze in procedure • Je verwerkt verzoeken om dienstverlening administratief en/of handelt deze direct af • Je verwerkt verzoeken, aanvragen en meldingen om dienstverlening administratief en/of handelt deze direct af. Signalen worden proactief opgepakt • Je signaleert mogelijke afwijkingen van beleid en laat deze toetsen • Je bewaakt de voortgang van de dienstverlening <p>Talenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je hebt het vermogen om jezelf in de communicatie met anderen open op te stellen en de ander daadwerkelijk te willen begrijpen. • Je hebt het vermogen om de sleutelfactoren met betrekking tot een bepaald probleem te identificeren, alsmede de mogelijke oplossingen en acties die nodig zijn om het beoogde resultaat of de gewenste uitkomst, te kunnen realiseren. <p>Competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je kunt je verplaatsen in de situatie of belevingswereld van de klant en je bent je daarbij bewust van je eigen normen en waarden • Je onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Je toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering

	<ul style="list-style-type: none"> • Je bent gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant • Je geeft er blijk van goed geïnformeerd te zijn over omgevingsfactoren binnen de organisatie en je weet deze kennis effectief te benutten voor je eigen functie • Je past je gemakkelijk aan; je bent in staat en bereid je aan te passen aan veranderende omstandigheden en/of eisen; je staat open voor nieuwe ideeën, teneinde het gestelde doel te bereiken <p>Wij bieden: Een uitdagende en afwisselende stageplaats in een gemotiveerd en leuk team en een uitdagende werkomgeving.</p>
Gewenste opleiding	Minimaal MBO 3 niveau
Aantal uren per week	Minimaal 20, maximaal 28 uur per week
Meer weten?	Lambertus Luik, Coördinator TSC, of Dialla Akop, Teamleider. Tel: 14 0592
Interesse?	Mail dan jouw motivatiebrief en CV voor 1 september o.v.v. vacaturenummer S2017-11 aan Stagebureau@assen.nl