

| | |
|--|---|
| Eenheid/team | Eenheid Klant, Team Telefonisch servicecentrum |
| Contactpersoon | Lambertus Luik Coördinator TSC |
| Periode | Van 1 september 2017 tot 1 februari 2018 (met mogelijkheid tot 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"> • Beantwoorden van inkomende gesprekken voor het aanmeldteam • Informeren en adviseren van vragen van burgers over Jeugd en Wmo (digitaal/mail, telefonisch en loket) • Je leert door middel van doorvragen en analyse de binnenkomende vraag te duiden en te beantwoorden. Indien nodig vraag je de burger om aanvullende stukken • Afhandelen van ingekomen stukken (digitaal, telefonisch, per post, Jeugd & Wmo) • Na je stage ben je in staat om 80% van alle ingekomen stukken d.m.v. analyse direct af te handelen dan wel door te zetten naar juiste collega (JEUGD/WMO) • Je verstuurd ontvangstbevestigingen en eventuele bijbehorende zaken • Je leert meldingen te beoordelen (loket, telefonisch en digitaal) waar deze thuis horen, bij buurtteam, Jeugd of Wet maatschappelijke ondersteuning • Je leert meldingen door te zetten via het GWS systeem • Je leert meldingen beschermd wonen (WMO 18+) te checken of melding via regiogemeente is binnengekomen. Bij een ontvangstbevestiging kun je ook eventuele stukken opvragen • Termijnbewaking op doorlooptijden en checken of stukken binnen zijn gekomen |

| | |
|----------------------|--|
| | <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. 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 | HBO niveau |
| Aantal uren per week | Minimaal 20, maximaal 28 uur per week |
| Meer weten? | Lambertus Luik, coördinator TSC, tel: 14 0592 |
| Interesse? | Mail dan jouw motivatiebrief en CV voor 1 september o.v.v. vacaturenummer S2017-10 aan Stagebureau@assen.nl |