

## Algemene gegevens

Functienaam	
Functiecode	
Funciefamilie/bandbreedte	Klantadvies/Klantadviseur A
Afdeling/team	
Formatie	
Funcieschaal	

## Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van de Coördinator.

## Generieke taken

- Beantwoordt complexe klantvragen, rekening houdend met het belang van de klant en de gemeente, verwijst indien nodig door naar de backoffice.
- Neemt in het kader van wet- en regelgeving beslissingen over en verzorgt allround complexe productmatige dienstverlening.
- Signaleert (vakinhoudelijke) ontwikkelingen.
- Signaleert mogelijke verbeteringen in klantprocessen en informeert collega's en/of de leidinggevende daarover.
- Voert bijbehorende administratieve werkzaamheden uit.
- Zorgt voor kennisoverdracht naar andere medewerkers binnen en buiten de afdeling.
- Verricht overige voorkomende werkzaamheden.

## Specifieke taken

-

## Kerncompetenties

-

## Specifieke competenties

- Overtuigen, niveau 2
- Planmatig werken, niveau 2
- Kwaliteitsgerichtheid, niveau 2
- Analytisch vermogen, niveau 3
- Klantgerichtheid, niveau 3

## Werk- en denkniveau/ervaring

- HBO
- Kennis en ervaring met het vakgebied

## **Competentieprofiel Klantadviseur A**

### **Overtuigen**

Presenteert ideeën en plannen zo aan anderen dat zij hun standpunt wijzigen en hun activiteiten daaraan aanpassen.

Niveau 2 Weet met weerstand om te gaan en creëert draagvlak binnen de eigen organisatie:

- Sluit bij het formuleren van een standpunt aan bij de verschillende belangen en onderlinge verhoudingen binnen de organisatie.
- Creëert draagvlak voor de eigen ideeën door binnen de organisatie de juiste personen aan te spreken.
- Anticipeert op weerstand in de organisatie door bij het presenteren van ideeën die weerstand te benoemen.
- Presenteert een standpunt zodanig dat groepen in uiteenlopende onderdelen van de organisatie de voordelen zien en erachter staan.

### **Planmatig werken**

Zorgt voor een gestructureerde aanpak van het werk. Toetst de gerealiseerde voortgang regelmatig aan het te behalen resultaat.

Niveau 2 Structureert werk(processen) van anderen en zoekt tijdig een oplossing voor verstoringen in de voortgang:

- Herkent factoren die een verstorende werking op het werk van anderen kunnen hebben.
- Gaat na of het werk van anderen de nodige voortgang boekt.
- Onderneemt tijdig actie om verstoringen in het werk van anderen te voorkomen.
- Brengt in het werk van anderen gestructureerd tijd, capaciteit en middelen in kaart.

### **Kwaliteitsgerichtheid**

Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van geleverde prestaties. Streeft naar voortdurende verbetering van doelstellingen, processen en resultaten.

Niveau 2 Is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het werk binnen de eigen afdeling/het eigen project:

- Onderneemt actie naar aanleiding van signalen over ineffectiviteit en kwaliteitsverlies op de eigen afdeling of binnen het eigen project.
- Bouwt binnen de eigen afdeling/het eigen project controlemomenten in om de kwaliteit te waarborgen.
- Meldt aan verantwoordelijke personen wanneer er signalen zijn dat de kwaliteit van het werk op de eigen afdeling of binnen het eigen project verslechtert.
- Ziet toe op het hanteren van kwaliteitseisen en normen binnen de eigen afdeling of het eigen project.

### **Analytisch vermogen**

Ontleedt een probleem, een situatie of een proces in componenten en begrijpt de herkomst en samenhang hiervan.

Niveau 3 Ziet verbanden in een complex probleemgebied of complexe situatie:

- Expliciteert mogelijke verbanden tussen factoren die een cruciale rol spelen bij een bepaald(e) situatie of probleem.
- Onderscheidt in een geheel van oorzaken, gevolgen, symptomen, etc. van een probleemsituatie de hoofd- en bijzaken.
- Heeft snel de essentie door van een complexe, ondoorzichtige probleemsituatie.
- Beschrijft de onderlinge samenhang en verbanden van verschillende factoren die van invloed zijn op de situatie/het probleem.

### **Klantgerichtheid**

Laat zien vanuit het perspectief van de klant/gebruiker te denken en te handelen; Speelt in op wensen en problemen van de klant/gebruiker.

Niveau 3 Stelt de business van de klant/gebruiker centraal en gaat daar proactief mee om:

- Denkt vanuit de bedrijfsprocessen van de klant/gebruiker en geeft mogelijke oplossingsrichtingen.
- Geeft aan wat de meerwaarde van bepaalde producten of diensten is voor de organisatie van de klant/gebruiker.
- Onderhoudt lange termijn relaties met klanten/gebruikers door regelmatig contact te zoeken.
- Signaleert ontwikkelingen in de organisatie van de klant/gebruiker en neemt hierop actie.