

Dit doen we **samen**, met ruimte voor **eigen regie** en met een **liefdevol** hart

Medewerker support

Doel:

Als Medewerker support ontvang en handel je vragen, verzoeken en meldingen af. Je bewaakt de voortgang hiervan en onderhoudt contact met de aanvragers en belanghebbenden. Je werkt vanuit de kernwaarden van Inovum.

Werkzaamheden:

Ontvangen en afhandelen van meldingen:

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor in- en externe klanten;
- Je beantwoordt op klantvriendelijke wijze binnenkomende telefoongesprekken en verbindt zo nodig door;
- Je ontvangt en registreert meldingen en verzoeken, zoals calamiteiten, reparaties en bestellingen, en zet deze door in het facilitair meld- en informatiesysteem (FMIS) en handelt praktische vragen zelfstandig af;
- Je bepaalt de urgentie van de meldingen en vraagt indien nodig meer informatie op bij de klant;
- Je bewaakt de voortgang en onderhoudt hierover contact met de klant.

Administratie en planning:

- Je verzamelt, controleert en verwerkt gegevens en mutaties ten hoeve van het klantcontactcentrum;
- Je draagt zorg voor afstemming en opvolging van afspraken met in- en externe betrokkenen en spreekt indien nodig de betrokkenen hierop aan;
- Je plant afspraken in met in- en externe contacten, zoals leveranciers, en onderhoudt contact;
- Je beheert de mailbox, verwerkt de post en verzorgt standaard correspondentie;
- Je draagt zorgt voor uitgifte en inname van (facilitaire) benodigdheden en hulpmiddelen aan medewerkers, bezoekers of andere contacten;
- Je doet op aanvraag bestellingen en handelt inkoopvragen af, zoals koffie, thee of servies.

Procesverbetering:

- Je signaleert bijzonderheden of stagnaties in de werkprocessen en doet verbetervoorstellen;
- Je draagt bij aan de implementatie van nieuwe werkprocessen en/of werkwijzen;
- Je neemt deel aan projecten of werkgroepen en overleggen.



Kennis en ontwikkeling

Je hebt kennis op mbo-3 niveau



Plaats in de organisatie

Je ontvangt hiërarchisch leiding van de teamleider KCC.



Functie-eisen

- Je hebt kennis van facilitaire dienstverlening op mbo-3 niveau aangevuld met ervaring. Je hebt kennis en ervaring met een facilitair meld- en informatiesysteem (FMIS). Daarnaast heb je kennis van de organisatiestructuur, processen en administratie.
- Je handelt diverse vragen en meldingen zelfstandig af, binnen de geldende richtlijnen, procedures en afspraken waarbinnen je prioriteiten stelt en keuzes worden gemaakt bij het oplossen van problemen. Je hebt initiatief nodig bij het voorstellen van verbeteringen in de processen. Je kunt terugvallen op de teamleider.
- Sociale vaardigheden zoals tact, luisteren, hulpvaardigheid en een dienstverlenende houding zijn nodig bij het te woord staan van diverse in- en externe contacten. Ook is het bewaren van de eigen houding van belang bij het opvolgen van acties en aanspreken van betrokkenen;
- Er is risico op het veroorzaken van (im)materiële schade bij het doorgeven van meldingen, bewaken van de voortgang en beoordelen van de urgentie. Bij het onderhouden van in- en externe contacten is er risico op imagoschade.
- Je hebt mondelinge uitdrukkingsvaardigheid nodig voor het te woord staan en beantwoorden van vragen van diverse in- en externe contacten. Je hebt schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig voor het afhandelen van standaard correspondentie en het opstellen van rapportages en documenten.
- Voor het met hoge snelheid en automatisme invoeren en controleren van administratieve gegevens heb je bewegingsvaardigheid nodig;
- Oplettendheid heb je nodig bij het aannemen van vragen en verzoeken en het correct afhandelen hiervan. Er dient geschakeld te worden tussen diverse werkzaamheden waarbij sprake kan zijn van verstoringen.

Overige functie-eisen:

- Bij het bewaken van de voortgang, het zoeken naar oplossingen en afhandelen van vragen is doorzettingsvermogen nodig;
- Systematisch en ordelijk werken is van belang voor het bijhouden van de administratie;
- Het is van belang dat je integer en betrouwbaar omgaat met vertrouwelijke informatie, zoals cliënt en personeelsgegevens;
- Voor de contacten die je hebt met medewerkers, klanten en leveranciers is het van belang dat je representatief bent in je voorkomen en gedrag.

Inconveniënten

- Je kunt fysieke belasting ervaren door het langdurig verrichten van beeldschermwerk met de mogelijkheid om zo nu en dan van houding te wisselen;
- Je kunt psychische belasting ervaren door het optreden van piekbelasting.

*"Een fijne dag voor de bewoners, zo simpel.
Daar word ik echt blij van om aan bij te dragen."*



"Er wordt hier ook goed voor ons gezorgd."

