

Indelingsadvies

Inovum

Functie

Medewerker support

Datum

28 november 2023

Dit indelingsadvies is gebaseerd op de functiebeschrijving d.d. 23 november 2023. Bij de niveau-bepaling is gebruik gemaakt van FWG VVT, editie 2022-2023.

Keuze kernfunctie

Omdat in de functie sprake is van ontvangen en afhandelen van vragen, verzoeken en meldingen, het bewaken van de voortgang hiervan en onderhouden van contacten met de aanvragers en belanghebbenden, sluit de kernfunctie Medewerker receptie/frontoffice aan bij de in te delen functie.

Aansluiting kadertekst

De kadertekst Medewerker receptie/frontoffice op niveau 35 is van toepassing:

Medewerker receptie/ frontoffice belast met het in persoon en telefonisch te woord staan van medewerkers, patiënten/ cliënten en andere relaties. Zorgt voor de registratie, afhandeling, bewaking en opvolging van praktische en inhoudelijke vragen, verzoeken en/of (eerstelijns) meldingen vanuit een frontoffice. Bewaakt dat inhoudelijke vragen worden opgepakt en spreekt de betreffende personen zo nodig hierop aan. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van de kwaliteit en optimalisatie van werkprocessen en draagt bij aan de implementatie. Verstrekt algemene informatie en beantwoordt vragen. Verzorgt standaard correspondentie. Ook kan sprake zijn van het opstellen van rapportages en (niet-gestandaardiseerde) overzichten, het volgens protocol handelen bij storings- en alarmmeldingen, het alert zijn op wegloupedrag van cliënten, het operationeel leidinggeven aan één tot enkele medewerkers.

Vergelijking niveau-onderscheidende elementen

De functie Medewerker support kenmerkt zich door het fungeren als eerste aanspreekpunt voor in- en externe klanten en het op klantvriendelijke wijze beantwoorden van binnenkomende telefoongesprekken en deze zo nodig doorverbinden. Verder is sprake van ontvangen en registreren van meldingen en verzoeken, zoals calamiteiten, reparaties en bestellingen en het doorzetten hiervan in het facilitair meld- en informatiesysteem, waarbij praktische vragen zelfstandig afgehandeld worden. Ook is sprake van bepalen van de urgentie van meldingen, indien nodig opvragen van meer informatie bij de klant en er is sprake van bewaken van de voortgang en hierover contact onderhouden met de klant. Daarnaast is sprake van uitvoeren van diverse administratieve en planningswerkzaamheden, waaronder het verzamelen, controleren en verwerken van gegevens en mutaties, zorgdragen voor afstemming en opvolging van afspraken met in- en externe betrokkenen en hen indien nodig hierop aanspreken, inplannen van afspraken met in- en externe contacten en op aanvraag bestellingen doen en afhandelen van inkoopvragen. Tot slot is sprake van signaleren van bijzonderheden of stagnaties in de werkprocessen, doen van verbetervoorstellen en bijdragen aan de implementatie van nieuwe werkprocessen en/of werkwijzen. Bovenstaande aspecten sluiten aan bij de niveau-onderscheidende elementen van niveau 35. De kenniseisen en de vaardigheden van de functie Medewerker support sluiten eveneens aan bij de niveau-onderscheidende elementen van niveau 35.



Uitsluiten ander(e) niveau(s)

De functie Medewerker support is zwaarder dan niveau 30, omdat op dit niveau geen sprake is van:

- Zorgen voor de registratie, afhandeling, bewaking en opvolging van praktische en inhoudelijke vragen, verzoeken en/of meldingen;
- Bewaken dat inhoudelijke vragen worden opgepakt en de betreffende personen zo nodig hierop aanspreken;
- Doen van verbetervoorstellen ten aanzien van de kwaliteit en optimalisatie van werkprocessen en bijdragen aan de implementatie.

Naast deze zwaardere verantwoordelijkheden wordt op niveau 35 aanvullend op de kenniseis van mbo-3 niveau, ook ervaring als eis gesteld. Daarnaast overstijgen de vaardigheden van de functie Medewerker support (zoals bewaren van de eigen houding bij opvolgen van acties en aanspreken van betrokkenen) de vaardigheden die passend zijn voor functies op niveau 30.

De kernfunctie Medewerker receptie/frontoffice is niet beschreven op niveau 40, wat betekent dat uit landelijk functieonderzoek is gebleken dat dit type functie niet of nauwelijks in de praktijk op dit niveau wordt aangetroffen. Functies op niveau 40 worden gekenmerkt door het analyseren van gegevens en op basis hiervan opstellen van (periodieke) overzichten ten behoeve van de eigen organisatie en externe instanties, fungeren als deskundige van uit een administratief aandachtsgebied en vanuit daar geven van functionele aanwijzingen (*zie kernfunctie Administrator*). Deze combinatie aan elementen is niet aan de orde in te in te delen functie en daarom is deze lichter dan niveau 40.

Vergelijking ijkfunctie(s)

De ijkfunctie Medewerker servicepunt (FG 35) is op hoofdlijnen vergelijkbaar met de in te delen functie ten aanzien van het niveau van de activiteiten en de kennis- en vaardigheidseisen.

Conclusie indeling

Op grond van bovenstaande adviseert FWG Progressional People voor de functie Medewerker support een indeling op niveau 35.

