F**unctiebeschrijving**

Functienaam:
Coördinator Klantenservice

Plaats in de organisatie:

- De coördinator Klantenservice maakt deel uit van het afdelingsteam Klantenservice en legt verantwoording af aan het hoofd Klantenservice.
- De coördinator geeft operationeel en functioneel leiding aan werkzaamheden binnen team klantenservice
- De taken van een coördinator Klantenservice zijn in principe toegevoegd aan de functie van klantadviseur.
- De totale functieomvang klantadviseur en coördinator samen) bedraagt tenminste 0,8 fte

Verantwoordelijkheden:

- Organiseren, plannen en evalueren van de werkzaamheden van de medewerkers binnen zijn/ haar team
- Bijdragen aan de ontwikkeling van het beleid, kwaliteit, aanbod en innovatie van de afdeling Klantenservice
- Vertegenwoordigen van het team in afdelings- en afdeling overstijgend overleg

Taken:

- Organiseren, plannen en evalueren van de werkzaamheden van de medewerkers binnen zijn/ haar team
  - Brengt in overleg met het hoofd Klantenservice de inhoudelijke planning tot stand
  - Voert overleg met de medewerkers en zorgt voor afstemming en voortgang van werkzaamheden
  - Voert jaargesprekken, bemiddelt, zorgt dat vervanging geregeld wordt, is verantwoordelijk voor verzuimmeldingen en regelt verdere dagelijkse werkzaamheden binnen het team voor zover deze niet binnen de verantwoordelijkheid van de medewerker vallen.

- Bijdragen aan de ontwikkeling van het beleid, kwaliteit, aanbod en innovatie van de afdeling Klantenservice
  - Levert input t.b.v. aan de ontwikkeling van het beleid, kwaliteit, aanbod en innovatie van de afdeling Klantenservice
  - Signaleert wensen en behoeften vanuit de klant en locatie ten behoeve van de afdeling I&O
  - Levert vanuit zijn/haar team input aan ten behoeve van commerciële en/of communicatieve acties

- Vertegenwoordigen van het team in afdelings- en afdeling overstijgend overleg
  - Stemt in overleg met het hoofd Klantenservice de planning van projecten en evenementen van het betrokken onderdeel af binnen de afdeling en de daarbij betrokken afdelingen voor zover dit buiten de werkzaamheden en mogelijkheden van de individuele medewerker valt.
  - Is intermediair voor medewerking aan multidisciplinaire projecten en projecten gericht op nieuwe doelgroepen en vernieuwing en verbreding van het aanbod.

Bevoegdheden:
De coördinator is bevoegd tot:

- Het zelfstandig nemen van beslissingen binnen het door het hoofd Klantenservice vastgestelde mandaat m.b.t.:
  - het verdelen en coördineren van werkzaamheden binnen het betreffende onderdeel;
  - het (laten) inzetten van oproepkrachten en vrijwilligers
  - deelnemen aan en het maken van afspraken in relevante interne en externe

overlegvormen
- Het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan het hoofd Klantenservice
- Het deelnemen aan werkoverleg

Interne contacten:
B*plus*C collega's, voor zover relevant voor de inhoud van het werk, zoals bv.:
- Hoofden afdelingen
- Projectleiders
- Coördinatoren
- Medewerkers

Externe contacten:
Stakeholders, voor zover relevant voor de inhoud van het werk, zoals bv.:
- Klanten
- Contractpartners
- Samenwerkingspartners
- Toeleveranciers
- Opdrachtgevers
- Subsidieverstrekkers

Benodigd opleidingsniveau en ervaring:
HBO werk- en denkniveau
Werkzaam als medewerker in het betreffende werkveld
Aantoonbare ervaring in het coördineren en aansturen van werkzaamheden
Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden

Competenties en vaardigheden
Resultaatgerichtheid
Klantgerichtheid
Ondernemerschap
Analytisch vermogen
Relativeringsvermogen
leiderschapskwaliteiten
Plannen en organiseren
Motiveren
Verbinden
Stressbestendigheid
Prioriteiten stellen
Hoofd- en bijzaken onderscheiden

Omvang dienstverband:
0,4 fte

Inschaling:
Cao OB schaal 9

Disclaimer:
Deze functiebeschrijving is met zorg opgesteld. Desondanks kan er informatie ontbreken of kunnen er ontwikkelingen zijn die aanleiding geven voor aanpassing van de functiebeschrijving. BplusC behoudt zich het recht voor de functiebeschrijving zo nodig aan te passen.