



Organisatieonderdeel

Afdeling Dienstverlening

Functie

Medewerker ServiceburO

Schaal

07

Salaris

maximaal € 2.986,- (o.b.v. 36 uur)

Uren

32-36

Aard dienstverband

in eerste instantie een aanstelling voor de duur van één jaar met perspectief op een aanstelling voor onbepaalde tijd.

De Omgevingsdienst werkt voor de gemeenten in de regio Holland Rijnland en Provincie Zuid-Holland. De Omgevingsdienst staat voor het verbeteren en bewaken van de kwaliteit en veiligheid van de leefomgeving. Namens gemeenten en de provincie neemt zij besluiten op het gebied van de fysieke leefomgeving en ziet toe op de naleving van regelgeving zoals Wet milieubeheer en de Wabo. Ook geeft zij advies aan opdrachtgevers en informeert zij inwoners en bedrijven op het gebied van bouwen en milieu in opdracht van gemeenten en andere overheden.

Samenvatting organisatieonderdeel:

Het ServiceburO is het centrale loket voor vragen aan de Omgevingsdienst. Dus voor vragen van deelnemers. Burgers en bedrijven en overheidsinstanties.

Primair uitgangspunt bij de dienstverlening door het ServiceburO is het kunnen verplaatsen in de omgeving van de klant.

De werkhouding van de medewerkers is gebaseerd op vier pijlers:

- *Kwaliteit: deskundige afhandeling en dienstverlening van goede kwaliteit;*
- *Servicegericht: het serviceniveau is hoog met een grote mate van toegankelijkheid;*
- *Efficiëntcy: de toegankelijkheid van de Omgevingsdienst is groot, vragen worden zo spoedig mogelijk afgehandeld en de klant krijgt een goed inzicht in de behandelduur;*
- *Tevreden klanten: We zetten alles op alles om klanten tevreden te stellen en meten de klanttevredenheid.*

Samenvatting functie:

Als medewerker ServiceburO ben je breed inzetbaar en heb je veel klantcontact.

Jouw werkzaamheden op een gemiddelde werkdag zijn de volgende:

- Leveren van secretariële en administratieve ondersteuning aan management en afdelingen;
- Telefoon- en receptiewerkzaamheden;
- Selecteren van inkomende en uitgaande post en zorgen voor postoverdracht aan medewerkers in het primaire proces, je vermeldt de verzenddatum in het systeem en zorgt ook voor de verzending;
- Zaakregistratie, zaakafhandeling en de archivering daarvan zijn belangrijke taakonderdelen van de medewerker ServiceburO. In het kader van zaakregistratie scan en registreer je documenten, verzorg je de kwaliteits- en omvangscontrole scan, registreer je basisgegevens,

beoordeel en categoriseer je meldingen en maak je zaakgegevens aan, je controleert de zaakgegevens en waar nodig vul je deze aan.

Bij de zaakafhandeling en de archivering daarvan print je documenten en maakt deze verzendklaar, je vult metagegevens aan voor archivering, je scant, registreert, importeert en archiveert of vernietigt stukken, je vormt een digitaal zakendossier en -archief en sluit zakendossiers af;

- Informatieverstrekking. In dat kader verzorg je publicaties (digitaal en in gedrukte media), inventariseer je vragen, verzamel en combineer je informatie, bied je BIP informatie aan externen en inventariseer je documenten bij WOB-verzoeken;
- Snel en accuraat beantwoorden van klantvragen of correct afhandelen van een klacht, waarbij jouw hands-on mentaliteit en oplossingsgerichtheid goed van pas komen, in je communicatie daarbij ben je eenduidig, correct en efficiënt;
- Uitvoeren en aansturen van allerlei facilitaire producten en diensten;
- Knelpunten signaleer je tijdig bij de teamleider bij het ServiceburO waarbij je voorstellen doet voor verbetering.

Wie zoeken we?

Met jouw service- en klantgerichte instelling ben je goed in klantcontact en vind je dit ook leuk. Jij weet hoe je een klant tevreden stelt! En ook onder tijdsdruk weet je – bij de diverse werkzaamheden- de juiste prioriteiten te stellen. Sterker nog, hier krijg je juist energie van! Je bent iemand die allerlei werkzaamheden oppakt, die vooruitdenkt en niet afwacht.

Voldoe je ook nog aan onderstaande kennis en competenties dan zijn wij op zoek naar jou!

- Je hebt een afgeronde MBO-opleiding.
- Je bent communicatief sterk en kunt op basis van jouw analytisch vermogen vragen en klachten goed interpreteren om snel tot een doelgerichte aanpak en passende reactie te komen.
- Je beheerst de Nederlandse taal goed.
- Je kunt goed in teamverband maar ook individueel werken.
- Je bent handig met Windows, Word, Excel en Outlook en weet je snel je weg te vinden in onze (bedrijfs)systemen.
- Uiteraard heb je affiniteit met omgevingsdiensttaken, zodat je de klant sneller begrijpt en beter kunt helpen.

Belangstelling?

Sluiten jouw ambities en competenties aan bij deze functie? En heb je belangstelling om te werken in een inspirerende werkomgeving met een breed takenpakket, samen met enthousiaste collega's?

Solliciteer dan **vóór 25 februari 2019** door jouw cv en een gemotiveerde brief te mailen naar P&O@odwh.nl. Vermeld daarbij het vacaturenummer 2019-02.

Voor meer informatie over deze vacature kun je contact opnemen met de teamleider van het ServiceburO Rob Heemskerk op telefoonnummer 071-4083265.

Bel voor informatie over de sollicitatieprocedure Agatha Maakal, medewerkster p&o op telefoonnummer 071-4083410.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.