

Medewerker service A

Schaal 6

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker service A ben je verantwoordelijk voor het bieden van niet-standaard 1^e lijns service- en gebruikersondersteuning en het verrichten van specialistische werkzaamheden, waarbij interpretatie nodig is. Vanuit de rol(len) die je vervult draag je als teamlid bij aan het resultaat van het team en de ambities van de organisatie.

In deze functie ben je werkzaam in de volgende rollen, dan wel de meerderheid van deze rollen:

Vakspecialist

- behandelt diverse, niet-standaard 1^e lijns meldingen, vragen en verzoeken en lost deze, indien mogelijk, op
- zet meldingen, vragen en verzoeken door naar 2^e lijn en schakelt zonodig derden in
- registreert, classificeert en archiveert meldingen, vragen en verzoeken
- legt regelingen en procedures uit
- signaleert problemen, klachten en storingen en doet verbetervoorstellen
- draagt bij aan het opstellen van procedures

Regisseur

- begeleidt en controleert derden bij het verlenen van diensten
- maakt inschattingen van urgentie en belang van zaken
- houdt inzicht in de voortgang van zaken, signaleert afwijkingen in planning en afspraken en geeft deze door
- verzorgt de administratieve afhandeling

Beheerder

- controleert periodiek gebouw(en), ruimten en inventaris en doet voorstellen voor beheer en onderhoud
- voert werkzaamheden uit om knelpunten, problemen en gebreken op te lossen
- houdt toezicht op het gebruik van gebouwen, ruimten en inventaris
- reserveert ruimten voor in- en externen en stelt planningen op
- draagt zorg voor het inrichten, beheer en op orde houden van ruimten
- stelt niet-standaard overzichten op

Gastheer/vrouw

- ontvangt bezoekers en staat gebruikers met vragen en/of verzoeken te woord, geleidt zo nodig vragen of verzoeken door en ziet toe op correcte afhandeling

Teamlid

- werkt in een team aan de gezamenlijke opgaven
- draagt bij aan de kennistransfer en deelt actief kennis en ervaringen
- zoekt actief naar feedback en feedforward voor persoonlijke en teamontwikkeling

SPEELRUIMTE

- beslist bij/over: het registreren, classificeren en archiveren van meldingen, vragen en verzoeken het signaleren van problemen, klachten en storingen, het doen van verbetervoorstellen en de begeleiding en controle van door derden verleende diensten
- kader: (veiligheids)voorschriften, richtlijnen, werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken
- verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de gebruikersondersteuning, de behandeling van de meldingen, vragen en verzoeken en over de kwaliteit van (door derden verrichte) dienstverlening

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen vaktechnische kennis
- inzicht in de organisatie en werkwijze van de organisatie
- vaardig in het klantgericht te woord staan van gebruikers
- vaardig in het oplossen van niet-standaard 1e lijns meldingen, vragen en verzoeken
- vaardig in het doen uitvoeren en toezien op dienstverlening en werkzaamheden door derden

CONTACTEN

- met medewerkers over de openstaande meldingen, vragen en verzoeken om informatie uit te wisselen en de prioriteiten aan te geven
- met gebruikers om hen informatie te verstrekken, te ontvangen en/of door te verwijzen dan wel hen aan te spreken bij het overtreden van (huis)regels
- met gebruikers over 1e lijns meldingen, vragen en verzoeken om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen ervan
- met derden over onderhoud en reparatie om de opdracht toe te lichten en om hen te begeleiden bij het uitvoeren van werkzaamheden en te controleren