

# Medewerker service B

## Schaal 7

### DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker service B ben je verantwoordelijk voor het bieden van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns service- en gebruikersondersteuning. De werkzaamheden zijn complex en er is interpretatie nodig.

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 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns meldingen, vragen en verzoeken, en lost deze, indien mogelijk, op en schakelt indien nodig derden in
- registreert, classificeert en archiveert meldingen, vragen en verzoeken
- legt regelingen en procedures uit
- signaleert problemen, klachten en storingen en doet verbetervoorstellen
- stelt aanwijzingen op voor de verwerking en behandeling van meldingen, vragen en verzoeken

#### Regisseur

- geeft derden opdracht voor het verlenen van diensten, bespreekt uitvoeringsafspraken en begeleidt en controleert derden
- maakt inschattingen van urgentie en belang van zaken
- houdt inzicht in de voortgang van zaken, signaleert afwijkingen in planning en afspraken en stuurt zo nodig bij
- ontwikkelt procedures en werkwijzen
- verzorgt de administratieve afhandeling

#### Beheerder

- doet voorstellen voor beheer en onderhoud van gebouwen, ruimten en inventaris
- controleert periodiek gebouw(en), ruimten en inventaris, bereidt offertes voor en vraagt deze aan
- voert werkzaamheden uit om knelpunten, problemen en gebreken op te lossen
- houdt toezicht op het gebruik van gebouwen, ruimten en inventaris
- 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 behandelen van diverse 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns meldingen, vragen en verzoeken](#), de classificatie van meldingen, vragen en verzoeken, , [het opstellen van aanwijzingen voor de verwerking en behandeling van meldingen, vragen en verzoeken](#), [de begeleiding bij het oplossen van complexe storingen](#) , [het ontwikkelen van procedures en werkwijzen 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 meldingen, vragen en verzoeken, en over de kwaliteit van (door derden verrichte) dienstverlening

#### KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- [algemeen theoretisch en praktisch gerichte kennis](#)
- inzicht in de organisatie en werkwijze van de organisatie
- [vaardig in het oplossen van complexe problemen](#)
- vaardig in het klantgericht te woord staan van gebruikers
- vaardig in het doen uitvoeren en toezien op dienstverlening en werkzaamheden door derden

#### CONTACTEN

- met gebruikers over [2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns meldingen, vragen en verzoeken](#), om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen ervan
- [met medewerkers over complexe problemen om oplossingen te bereiken en afspraken te maken](#)
- 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 derden over de uit te voeren werkzaamheden om hen te begeleiden [en aan te spreken op uitvoeringsafspraken](#)