
Doel van de functie

Het zorgdragen voor de primaire beoordeling en de administratieve afhandeling van alle NLdoet-, Burendag-aanvragen en collecte- en 'Maatjes gezocht'-aanmeldingen bij het Oranje Fonds. Het beantwoorden van telefonische en digitale informatievragen.

Plaats in de organisatie

De medewerker klantencontact ressorteert onder het hoofd communicatie, fondsenwerving en campagnes.

Resultaatgebieden

1. Behandeling aanmeldingen voor NLdoet, Burendag, Maatjes Gezocht en collectes
 - a. beantwoordt vragen van (potentiële) aanvragers en aanmelders en biedt informatie over NLdoet, Burendag en collectes;
 - b. toetst aanmeldingen voor NLdoet, Burendag, Maatjes Gezocht en collectes aan vastgestelde criteria en kent (gedeeltelijk) toe of wijst af;
 - c. bespreekt gedeeltelijke toewijzingen en afwijzingen met het team/de coördinator;
 - d. handelt behandelde aanmeldingen administratief af;
 - e. handelt (potentiële) klachten volgens klachtenprocedure af;
 - f. houdt de database van deelnemers schoon en actueel.

2. Processen van het team klantencontact
 - a. beheert aanmeldingen tot aan de overdracht naar het archief en handelt daarbij conform AVG-regels en -wetgeving;
 - b. is samen met de andere medewerkers klantencontact verantwoordelijk voor de werkvoorraad van het team;
 - c. haalt op verzoek rapportages uit het systeem en behandelt – zo nodig in overleg met de coördinator – verzoeken om rapportages en informatie door derden (zoals gemeenten);
 - d. doet voorstellen voor optimalisatie van procedures;
 - e. draagt door een accurate en positieve afhandeling bij aan een positief beeld van NLdoet, Burendag, Maatjes Gezocht en collectes.

Kennisniveau

Minimaal MBO werk- en denkniveau

Waarden Oranje Fonds

Verbindend:

Samenwerken vanuit respect, vertrouwen, diversiteit en inclusiviteit, zowel naar buiten als binnen de eigen organisatie.

Inspirerend:

Creativiteit, innovatie en initiatief worden gedeeld, zowel naar buiten als binnen de eigen organisatie.

Ondernemend:

Pro-activiteit, gerichtheid op kansen, doelen en eigenaarschap.

Lerend:

Professionele houding waarin wij zowel onszelf als elkaar duurzaam ontwikkelen, koploper zijn in ons vakgebied.

Groepscompetenties

- **Innoverend vermogen**
Richt zich met een onderzoekende en nieuwsgierige geest op toekomstige vernieuwing van strategie, producten, diensten en markten.
 - is bezig met vernieuwing en met diensten die nog niet aangeboden worden;
 - treedt buiten de gangbare paden en doet voorstellen die niet altijd voor de hand liggen, maar wel haalbaar zijn;
 - durft met zijn ideeën tegen de stroom in te roeien;
 - spreekt veel met vakgenoten en collega's over nieuwe mogelijkheden of andere toepassingen van al bestaande technieken en methoden.

- **Plannen en organiseren**
Bepaalt doelen en prioriteiten en geeft benodigde acties, tijd en middelen aan om deze doelen te verwezenlijken.
 - zet (project)plannen om in actieplannen met een realistische tijdsfasering;
 - maakt een realistische kostenraming;
 - zet mensen en middelen effectief in;
 - plaatst activiteiten in de juiste volgorde en tijd;
 - stelt planningen bij wanneer hier aanleiding toe is.

Functie specifiek

- Samenwerken

Werkt op effectieve wijze (mee) aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het niet direct een persoonlijk belang dient.

- deelt kennis en ervaring met anderen;
- staat open voor de mening en ideeën van anderen in de groep of het team;
- signaleert wanneer anderen hulp nodig hebben en neemt taken zo nodig over;
- laat duidelijk zien het gezamenlijk resultaat belangrijk te vinden.

- Aandacht voor details

Kan consistent en effectief omgaan met detailinformatie.

- gaat nauwkeurig om met details;
- controleert het eigen werk zorgvuldig;
- blijft in routinetaken kritisch en alert.

- Mondelinge en schriftelijke vaardigheid

Spreekt en schrijft in correct Nederlands en past het taalgebruik aan het niveau van de ander aan