

Doel van de functie

Informeren en adviseren van ouders/verzorgers over de kinderopvangmogelijkheden zodanig dat potentiële ouders/verzorgers zich welkom voelen en goed geïnformeerd kiezen voor de opvang van Kinderopvang SKR. Uitvoeren van planning en plaatsing werkzaamheden in goede afstemming met de locaties met als doel de bezettingsaantallen op de groepen te optimaliseren en ouders/verzorgers zo goed mogelijk te faciliteren. Verzorgen van administratieve werkzaamheden met betrekking tot het plaatsen van kinderen op de groepen.

Verantwoordelijke werkprocessen

De medewerker klantenservice is verantwoordelijk voor de volgende werkprocessen: De klantenservice. (Onderdelen hiervan zijn: het instroomproces van nieuwe kinderen en de kindplanning).

Organisatieniveau voor de verantwoordelijke werkprocessen

- Neemt zelfstandig beslissingen op operationeel niveau binnen het vastgestelde beleid en de werkprotocollen.
- Denkt mee in het verbeteren van werkprocessen.

Plaats in de organisatie

De medewerker klantenservice:

- Rapporteert aan de directeur/bestuurder.
- Geeft geen leiding aan anderen.
- Vormt een gezamenlijk team met de collega medewerker klantenservice.

Resultaatgebieden

Instroomproces en de kindplanning coördineren

- Staat ouders/verzorgers klantvriendelijk en servicegericht te woord.
- Onderhoudt contact met de (potentiele) klanten, de ouders/verzorgers. Verdiept zich in hun opvangvraag.
- Geeft informatie en advies per telefoon en in persoonlijke gesprekken aan ouders/verzorgers over de diverse opvangmogelijkheden binnen de organisatie. Speelt in op mogelijkheden en specifieke wensen.
- Stelt offertes op en belt deze na.
- Stemt af met de locaties. Regelt introductierondleidingen. Bewaakt het verloop en terugkoppelingen.
- Beheert de wachtlijst voor de aanwezige opvangvormen en groepen, bespreekt deze met de locatiemanager en/of medewerker plus en plaatst de kinderen volgens procedure op de best passende groep.
- Maakt afspraken met ouders/verzorgers over plaatsingsmogelijkheden en eventuele wachttijden. Bewaakt de voortgang en draagt zorg voor regelmatig contact.

Resultaat: In het instroomproces is zo goed mogelijk aan de wensen van ouders/verzorgers voldaan en de bezettingen van groepen zijn geoptimaliseerd.

Administratieve werkzaamheden uitvoeren

- Voert administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van instroom, uitstroom en de planning van kinderen en bewaakt de afhandeling.
- Verwerkt mutaties in de kindplanning.
- Zorgt samen met de collega medewerker voor actuele format werkdocumenten voor de verantwoordelijke werkprocessen. .
- Verzorgt correspondentie met diverse betrokkenen over planning en plaatsingen.
- Archiveert relevante planning en plaatsingsgegevens.

Resultaat: Gegevens zijn volgens de kwaliteitsrichtlijnen administratief verwerkt.

Meedenken in aanbod mogelijkheden en beleidsontwikkeling

- Denkt mee vanuit de gesprekken met (potentiele) ouders/verzorgers en ontwikkelingen in de markt over optimalisering van de dienstverlening, nieuwe diensten en ontwikkeling van het klantenservice-, instroom- en plaatsingsbeleid en communicatie/pr beleid. Geeft ideeën door aan de directeur/bestuurder.

Resultaat: Bijgedragen aan de ontwikkeling van beleid en bedenken van opvangmogelijkheden

Werkprocessen verbeteren

- Signaleert mogelijkheden tot het verbeteren van werkprocedures voor de verantwoordelijke werkprocessen (kwalitatief en efficiency). Komt hiertoe met voorstellen.

Resultaat: Werkzaamheden kunnen efficiënter en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd worden.

Overigen

- Coördineert het beschikbaar zijn en actualiseren van offline informatiemateriaal.
- Zorgt voor het up to date houden van de website.
- Verricht zich aandienende werkzaamheden voor het instroom- en plaatsingsproces op de afdeling.
- Neemt werkzaamheden over van een collega van de afdeling bij afwezigheid.

Resultaat: Bijgedragen aan het zo goed mogelijk laten verlopen van het instroom- en planningsproces.

Informatie beschikbaar stellen

- Maakt periodieke bezettingsoverzichten en bezettingsprognoses.

- Levert periodieke informatie aan over het instroom-, plaatsing- en klantenservice proces aan het MT.
- Zorgt voor relevante signaleringen.

Resultaat: Alle betrokkenen beschikken op tijd over de juiste informatie.

Interne communicatie

- Neemt deel aan overleg met de directeur/bestuurder en met collega medewerkers volgens de overlegstructuur.
- Rapporteert periodiek samen met de collega medewerker aan de directeur/bestuurder en overige MT leden. Heeft een signalerende en rapporterende rol met betrekking tot knelpunten in de uitvoering en ontwikkelingen.
- Werkt samen met anderen (o.a. met de locaties/financiële administratie) en stemt af.
- Zorgt voor een adequate informatie overdracht aan de financieel administratie medewerker ten behoeve van het facturatieproces.
- Geeft ad-hoc informatie en adviezen over bijzonderheden en resultaten in de verantwoordelijke werkprocessen.

Resultaat: Optimale informatievoorziening en optimale afstemming.

Externe communicatie

- Onderhoudt de relatie met ouders/verzorgers.
- Zorgt voor een goede afwikkeling van eventuele klachten over de verantwoordelijke werkprocessen.
- Onderhoudt contacten met aanverwante instellingen zoals de gemeente en de software leverancier.

Resultaat: Contact is onderhouden met samenwerkingspartners en met ouders/verzorgers.

Bevoegdheden

- Handelingsbevoegd (en nemen van operationele besluiten) binnen wetgeving en vastgelegde interne procedure afspraken.
- Het doen van voorstellen voor het verbeteren van werkprocessen.
- Het doen van voorstellen die afwijken van het instroom- en plaatsingsbeleid, passen binnen het wettelijk kader maar wel voordeel opleveren voor klant en de organisatie.

Profiel van de functie

Kennis

- MBO werk- en denkniveau.
- Kennis van de wet- en regelgeving voor de kinderopvang.
- Kennis van de missie, visie, kernwaarden en de hoofdlijnen van het strategisch beleid.
- Kennis van de administratieve organisatie van de verantwoordelijke werkprocessen en van de relevante werkprotocollen van de organisatie.

Vaardigheden

- Sociale vaardigheden voor het onderhouden van contacten met ouders en met collega's intern op verschillende niveaus.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het communiceren met ouders en collega's intern op verschillende niveaus en opstellen van correspondentie.
- Plan- en organisatievermogen.
- Vaardig met automatisering; met de applicaties waarmee wordt gewerkt.

Persoonlijke eigenschappen

- Klantgericht
- Inlevend, meedenkend
- Integriteit
- Nauwkeurig, gestructureerd en ordelijk
- Samenwerken
- Oplossingsgericht
- Creatief in oplossingen
- Visie en kernwaarden uitdragen

Functiewaardering

Refertefunctie: medewerker planning, functieboek CAO Kinderopvang, Schaal 7 van de CAO Kinderopvang