

Functieprofiel: Medewerker Front Office

Functiecode: 0604

Doel

Aannemen en (mede)uitvoeren van klantvraag en/of bemiddelen tussen klant en relevante derden, conform de klantvraag en binnen bestaande afspraken en het afdelingsbeleid, teneinde bij te dragen aan een efficiënte en effectieve afhandeling van de klantvraag alsmede het ontvangen en aanmelden van bezoekers, volgens interne afspraken en procedures, zodanig dat bezoekers goed worden opgevangen dan wel doorverwezen

Context

De Medewerker Front Office rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Directeur
- Manager
- Teamleider

Resultaatgebieden

1. Aannee klantvraag
2. Afhandelen klantvraag
3. Ontvangen bezoekers
4. Collectiemateriaal
5. Resultaatgebied Eerstelijns ondersteuning
6. Procesverbetering
7. Regelingen en voorschriften
8. Administratie
9. Reserveringen en beheer
10. Toezicht
11. Ondersteuning bedrijfshulpverlening
12. Coördinatie

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
1 Resultaatgebied Aanname klantvraag			
Aannemen van de klantvraag	Procedures en/of werkinstructies	Inzicht in de informatiebehoefte van de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van klantgesprekken • Beantwoorden van eerstelijns klantvragen • Beoordelen van de klantvraag op realiseerbaarheid • Bij onduidelijkheden doorvragen tot de vraag van de klant helder is • Contact leggen en onderhouden met klanten en relaties • Doorsturen en toelichten van de opdracht en/of verwachte dienstverlening • Aanbieden van/wijzen op producten en diensten • Opdrachten, voortvloeiend uit klantvragen, uitzetten bij relevante derden binnen Hogeschool Utrecht
2 Resultaatgebied Afhandelen klantvraag			
Verstrekken van informatie aan de klant alsmede aannemen en eventueel afhandelen van klachten	Procedures en/of werkinstructies Klantvraag Wet- en regelgeving	Efficiënte en effectieve afhandeling van de klantvraag	<ul style="list-style-type: none"> • Invullen van (standaard)formulieren • Doorverwijzen van klanten naar andere aanbieders • Uitvoeren van diverse front office werkzaamheden met betrekking tot de uitvoering van de klantvraag • Uitlenen en innemen van informatiemateriaal • Verstrekken van informatie aan de klant over procedures en het gebruik van producten en diensten • Beantwoorden van klantvragen en klachten, eventueel doorgeven van klachten aan senior collega • Ondersteunen van klant bij het invullen van formulieren • Verrichten van uitzoekwerk, doen van navraag bij interne deskundigen of externe instanties • Bewaken van afhandeling van de klantvraag • Invoeren van gegevens in een (geautomatiseerde) administratie
3 Resultaatgebied Ontvangen bezoekers			
Ontvangen van bezoekers en zorgdragen voor doorverwijzing van de bezoekers	Procedures en/of werkinstructies	Optimale serviceverlening aan bezoekers/klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwelkomen bezoekers • Eventueel registreren van bezoekers • Verstrekken van inlichtingen aan bezoekers/klanten • Melden aanwezigheid bezoeker bij betreffende collega of doorverwijzen van bezoekers/klanten naar betreffende persoon of organisatieonderdeel • Optreden als gastheer/-vrouw bij de ondersteuning van evenementen: geven van informatie over zaalplanning, e.d.

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
4 Resultaatgebied: Collectiemateriaal			
Aanschaffen en technisch ontsluiten van collectiemateriaal en beheren van materialen en faciliteiten	Aanschafprocedures Richtlijnen voor onderhoud, catalogiseren en beheer	Gewenste collectiemateriaal is tijdig aanwezig, optimaal beschikbaar in een ordelijke omgeving met goed werkende apparatuur	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen en na ontvangst op juistheid en volledigheid controleren van informatiematerialen • Maken van gestandaardiseerde titelbeschrijvingen en plaatsingsgegevens • Digitaliseren van de collectie en aanbrengen van barcodes • Uitleenklaar maken van materialen • Bijhouden van losbladige naslagwerken en tijdschriften • Op orde houden van (werk)plekken waar apparatuur is opgesteld en van kasten/systemen waar de (elektronische) collectie is ondergebracht • Signaleren van storingen in aanwezige apparatuur (kopieerapparaten, e.d.) • Verhelpen van eenvoudige storingen • Inschakelen van derden ten behoeve van het verhelpen van storingen
5 Resultaatgebied Eerstelijns ondersteuning			
Bieden van eerstelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk Registreren van vragen en storingen van ICT-gebruikers, alsmede monitoren van de afhandeling van vragen en storingen	Vragen en wensen van ICT-gebruikers Afspraken met ICT-gebruikers Registratiesysteem Richtlijnen van de afdeling	Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen voor gebruikers en tijdige en adequate afhandeling van vragen en storingen	<ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van (telefonische, elektronische of persoonlijke) vragen en storingsmeldingen en inschatten van de urgentie van deze vragen en meldingen • Niet-routinematige problemen doorgeven aan de tweede- of derdelijns ondersteuning • Bewaken voortgang van afhandeling van vraag of storing en informeren van de ICT-gebruikers over de status van de vraag en/of melding • Adviseren van ICT-gebruikers over toepassingsmogelijkheden van ICT-producten • Oplossen van routinematige, eenvoudige vragen en storingen • Registreren en documenteren • Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storingen
6 Resultaatgebied Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van werkzaamheden	Doelstellingen organisatieonderdeel Gebruikerwensen en –eisen	Verbeterde dienstverlening aan gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Doen van suggesties voor aanpassing voor, dan wel ontwikkelen van (informatie)materiaal voor de front office • Signaleren van veelgestelde vragen en dit bespreken met leidinggevende

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
7 Resultaatgebied Regelingen en voorschriften			
Onderhouden van regelingen, voorschriften op het vakgebied alsmede (zorgdragen voor) toepassing hiervan	Wet- en regelgeving Procedures	Actuele regels en voorschriften die het consistent, eenduidig en correct handelen bevorderen	<ul style="list-style-type: none"> • (Mede)ontwerpen of wijzigen van uitvoerings-/toepassingsvoorschriften en regelingen en deze ter toetsing voorleggen aan direct leidinggevende of vakspecialist • (Laten) aanpassen van voorschriften en regelingen naar het opgestelde ontwerp of de geformuleerde wijzigingen • Na goedkeuring van procedures, voorschriften en regelingen zorgen voor de toepassing daarvan
8 Resultaatgebied Administratie			
Uitvoeren van administratieve werkzaamheden	Procedures en/of werkinstructies Hogeschool Utrecht huisstijl	Bijdrage aan de administratieve ondersteuning van de afdeling	<ul style="list-style-type: none"> • Maken en bijhouden van telefoonlijsten • Assisteren bij het verzendklaar maken van mailings • Bestellen van kantoorartikelen en drukwerk • Actueel houden en bijwerken van informatie in een administratiesysteem • Actueel houden van informatie op intranet • Actueel houden van documenten en formulieren • Eventueel verkopen van waardekaarten (treinkaartjes, kopieerkaartjes, e.d.)
9 Resultaatgebied Reserveringen en beheer			
Zorgdragen voor het gebruik van vergader- en/of andere ruimtes en reserveren van facilitaire voorzieningen en beheren van diverse ruimtes en faciliteiten	Procedures en/of werkinstructies	Optimale beschikbaarheid dan wel functioneren van deze ruimtes/faciliteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Boeken van vergader-/werkruimtes en bijhouden van de bezetting • Reserveren en bestellen van de gewenste audiovisuele hulpmiddelen • Doorgeven van de cateringbehoefte • Fungeren als meldpunt voor technische storingen; doorgeven van storingen • Beheren van sleutels, dienstfietsen; uitgeven van toegangspasjes, e.d. • Beheren van gevonden voorwerpen
10 Resultaatgebied Toezicht			
Bekijken van bewakingsmonitoren en toezicht houden op personen in de gebouwen	Procedures en/of werkinstructies Huishoudelijke reglement Beveiligingsvoorschriften	Bevordering van de algemene orde in en rond bedrijfsgebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Houden van toezicht op personen die gebouwen betreden of verlaten • Toezien op een correcte toepassing en bewaking door gebruikers van alle beveiligingsvoorschriften • Informeren van medewerkers of bezoekers over het huishoudelijk reglement van Hogeschool Utrecht • Controleren van de naleving van bepalingen (zoals eten, drinken en roken in de gebouwen)

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
11 Resultaatgebied Ondersteuning bedrijfshulpverlening			
Verzorgen van de communicatie bij bedrijfshulpverlening	Bedrijfshulpverleningsplan en/of bedrijfsbeveiligingvoorschriften	Bijdrage aan een optimaal verloop van de hulpverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Contact onderhouden met bedrijfshulpverleners • Opnemen van telefoongesprekken • Inschakelen van het hoofd bedrijfshulpverlening
12 Resultaatgebied Coördinatie			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten • Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures • (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen • Mede beoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden • Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost

Indelingscriteria Medewerker Front Office

Functieniveau Indelingscriteria	Medewerker Front Office 1	Medewerker Front Office 2	Medewerker Front Office 3	Medewerker Front Office 4
Uitvoering, informatie en advies	Zie Medewerker Front Office 2	<p>Uitvoeren van front office werkzaamheden waarbij interne afstemming met meerdere partijen is vereist</p> <p>Beantwoorden van meervoudige vragen, doorverwijzen van klanten naar meerdere deskundigen</p> <p>Adviseren van klanten met een complexe klantvraag</p>	<p>Uitvoeren van eenvoudige front office werkzaamheden</p> <p>Beantwoorden van eenvoudige vragen, doorverwijzen van klanten naar meerdere deskundigen</p> <p>Adviseren van klanten met een eenduidige klantvraag</p>	<p>Uitvoeren van eenvoudige front office werkzaamheden</p> <p>Beantwoorden van eenvoudige vragen, doorverwijzen van klanten naar meerdere deskundigen</p>
Procesverbetering	<p>Signaleren van verbetermogelijkheden en, binnen bevoegdheden, doorvoeren van aanpassingen in werkwijze en procedures of suggesties daartoe doen aan verantwoordelijke personen.</p> <p>Zie Medewerker Front Office 2</p>	<p>Signaleren van verbetermogelijkheden en doen van suggesties voor aanpassingen in werkwijze en procedures aan verantwoordelijke personen</p> <p>Ontwikkelen van informatiemateriaal voor de front office</p>	<p>Signaleren van verbeter mogelijkheden en doen van suggesties voor aanpassingen in frontoffice materiaal aan verantwoordelijke personen</p> <p>Onder supervisie medeontwikkelen van informatiemateriaal voor de frontoffice.</p>	Niet van toepassing
Coördinatie	Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Indelingsregels Medewerker Front Office

- Medewerker Front Office 4 is van toepassing indien het functieprofiel Medewerker Front Office van toepassing is
- Medewerker Front Office 3 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Medewerker Front Office 3
- Medewerker Front Office 2 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Medewerker Front Office 2
- Medewerker Front Office 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Medewerker Front Office 1