|  |  |
| --- | --- |
| **VSA.01 MEDEWERKER LEDEN- EN LICENTIEADMINISTRATIE I** Functiefamilie: service & -advies | |
| **Context**  De functie is gepositioneerd binnen een sportbond die zich inzet voor (plm. 500) aangesloten verenigingen en (top)sporters (plm. 150.000) op het gebied van accommodatie, opleiding, promotie van de sport en sportontwikkeling (breedtesport). Daarnaast behartigt ze de belangen van de topsport ten behoeve van uitzendingen naar EK’s, WK’s en Olympische spelen. Er zijn in totaal ongeveer 75 medewerkers werkzaam bij de bond. Daarnaast zijn veel vrijwilligers actief in commissies en werkgroepen.  Binnen de afdeling dienstverlening is, naast verenigingsadvies, het team ledenservice geplaatst. De ledenservice is verantwoordelijk voor de service en informatieverstrekking aan en klachtafhandeling van leden. Daarnaast verzorgt het team het administratief beheer van het relatiebestand (leden, trainers, docenten etc.). Het team ledenservice ondersteunt het team verenigingsadvies (buitendienst t.b.v. verenigingsadvies) op administratie en secretarieel gebied. De medewerker ledenadministratie I beheert de relatiegegevens en draagt zorg voor de volledigheid en juistheid van deze gegevens. Hij/zij beantwoordt eerstelijnsvragen van (potentiële) leden rondom lidmaatschapsaangelegenheden en realiseert eenduidige documenten. Meer complexe vraagstukken, informatievoorziening of serviceverlening worden door-vertaald naar de collega’s van ledeninformatie. | |
| **Doel**  Een actueel relatiebestand, geïnformeerde (potentiële) leden en beschikbare eenduidige documenten. | |
| **Rapportagestructuur**  Direct leidinggevende: teamleider ledenservice  Geeft leiding aan: niet van toepassing | |
| **Resultaat/bijdrage** | **Resultaatindicatoren** |
| **1. Verwerking aanmeldingen/mutaties**  Het (CRM-)bestand (leden, licenties, verenigingen, trainers, abonnementen, docenten e.d.) is actueel door de telefonische en schriftelijke verwerking van eenduidige gegevens bij binnenkomende aanmeldingen, mutaties. | - tijdige verwerking (geen achterstanden);  - juistheid restitutie- /contributiebedragen;  - correcte verwerking (aantal correcties achteraf). |
| **2. Eerstelijns informatievoorziening voor lidmaatschapsaangelegenheden**  (Potentiële) leden zijn geïnformeerd over eerstelijns-(eenduidige) lidmaatschapsaangelegenheden (ledenvoordelen, contributie, faciliteiten). | - ledentevredenheid;  - % opgeschaald;  - toereikendheid van het antwoord (% herhalingsvragen). |
| **3. Administratieve verwerking**  De variabele gegeven t.b.v. eenduidige documenten (diploma’s, licenties, etiketten e.d.) zijn verwerkt. | - juistheid, tijdigheid en volledigheid verwerking. |
| **Bezwarende werkomstandigheden**  - Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij het werken met de computer. | |