|  |  |
| --- | --- |
| **VSA.02 MEDEWERKER LEDENINFORMATIE 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 ledeninformatie I is verantwoordelijk voor informatievoorziening (telefonisch en per e-mail) aan leden over de service en dienstverlening van de bond, inspelend op specifieke wensen en behoeften. Daarnaast is het klachtenbeheer ondergebracht bij de functiehouder. | |
| **Doel**  Juiste informatievoorziening aan (potentiële) leden en adequaat klachtbeheer. | |
| **Rapportagestructuur**  Direct leidinggevende: teamleider ledenservice  Geeft leiding aan: niet van toepassing | |
| **Resultaat/bijdrage** | **Resultaatindicatoren** |
| **1. Informatievoorziening**  Leden zijn gewezen op en geïnformeerd over de service en dienstverlening van de sportbond, waarbij is ingespeeld op de behoeften en interesses van het (potentiële) lid. | - juistheid, volledigheid informatie;  - inspelend op klantvragen en -behoeften;  - klanttevredenheid. |
| **2. Klachtbeheer**  Door leden gemelde klachten zijn op een juiste manier in behandeling genomen en afgehandeld door de inzet van interne diensten c.q. tijdig geëscaleerd richting collega’s/teamleider. | - mate waarin leden ervaren dat klacht serieus wordt genomen;  - effectieve opvolging van klachten conform procedures;  - tijdige escalatie van klachten. |
| **3. Administratie**  Alle relevante registraties en administraties inzake leden en geleverde diensten zijn op een juiste wijze vastgelegd. | - juistheid, volledigheid en tijdigheid van administraties. |
| **Bezwarende werkomstandigheden**  - Geen bijzondere. | |