|  |
| --- |
| **VSA.03 VERENIGINGSONDERSTEUNER 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 administratief en secretarieel gebied. De verenigingsondersteuner I beantwoordt vanuit de binnendienst specifieke (tweedelijns) inhoudelijke ledenvragen over werkgeverszaken, matching trainers en verenigingen, het (aanvullende) dienstverleningspakket van de bond en serviceverlening (collectieve overeenkomsten etc.). Ervaring en terugkerende vraagstukken zijn vertaald in FAQ’s en gedeeld met collega’s. Meer complexe en tijdsintensieve vraagstukken, informatievoorziening of serviceverlening worden door vertaald naar de collega’s van verenigingsadvies.  |
| **Doel**Juiste analyse en advies dan wel overdracht en opvolging t.b.v. ledenvraagstukken en borging van juiste en adequate informatie. |
| **Rapportagestructuur**Direct leidinggevende: teamleider ledenserviceGeeft leiding aan: niet van toepassing |
| **Resultaat/bijdrage** | **Resultaatindicatoren** |
| **1. Onderwerp specifieke informatieverstrekking & advisering** De door de leden geformuleerde vraagstukken zijn geanalyseerd en geïnterpreteerd, leidend tot de meest aantrekkelijke oplossingsrichtingen, alternatieven, match of doorverwijzing naar de geëigende instantie of collega-adviseur.  | - adequaatheid van het antwoord (komt tege­moet aan de vraag/informatiebehoefte);- klanttevredenheid;- mate van doorverwijzing/opschaling. |
| **2. Overdracht en opvolging** Specialistische en/of tijdsintensieve ledenvraagstukken zijn geïnventariseerd qua relevante informatie, toegelicht aan tweedelijns afhandelaar en gemonitord qua adequate afhandeling. | - volledigheid specificatie van vraag/probleem;- tijdigheid van ingrijpen;- geïnformeerdheid van de klant. |
| **3. Registratie en rapportage vragen** Vraagstellingen, vraagsteller en informatie/advies zijn gekoppeld en gedocumenteerd in de betreffende systemen en toegankelijk voor collega’s. | - snelheid (direct na call) en waarde informatie;- volledigheid/toegankelijkheid informatie voor leden en collega’s. |
| **Bezwarende werkomstandigheden**- Geen bijzondere. |