

**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 secretariael 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 ledenservice  
Geeft leiding aan: niet van toepassing

Resultaat/bijdrage	Resultaatindicatoren
<b>1. Onderwerp specifieke informatieverstrekking &amp; advisering</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adequaatheid van het antwoord (komt tegemoet aan de vraag/informatiebehoefte);</li> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- mate van doorverwijzing/opscaling.</li> </ul>
<b>2. Overdracht en opvolging</b> Specialistische en/of tijdsintensieve ledenvraagstukken zijn geïnventariseerd qua relevante informatie, toegelicht aan tweedelijns afhandelaar en gemonitord qua adequate afhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volledigheid specificatie van vraag/probleem;</li> <li>- tijdigheid van ingrijpen;</li> <li>- geïnformeerdheid van de klant.</li> </ul>
<b>3. Registratie en rapportage vragen</b> Vraagstellingen, vraagsteller en informatie/advies zijn gekoppeld en gedocumenteerd in de betreffende systemen en toegankelijk voor collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- snelheid (direct na call) en waarde informatie;</li> <li>- volledigheid/toegankelijkheid informatie voor leden en collega's.</li> </ul>

**Bezwarende werkomstandigheden**

- Geen bijzondere.

KENMERK	-	VERENIGINGSONDERSTEUNER I	VERENIGINGSONDERSTEUNER II	+
<b>Focus</b>	Zie referentiefunctie en NOK medewerker ledeninformatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnendienstfocus:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. specifieke informatieverstrekking en advisering over werkgeverszaken;</li> <li>. matching trainer en vereniging;</li> <li>. (aanvullende) dienst- en serviceverlening.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnendienstfocus: gelijk aan I , en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. ontwikkeling en borging van FAQ's op basis van ervaring en terugkerende vraagstukken;</li> <li>. trainen van collega's binnendienst in inhoud en vaardigheden t.a.v. dienstverlening;</li> </ul> </li> <li>- buitendienstfocus: afleggen van klant/ledenbezoeken t.b.v. (bijvoorbeeld):               <ul style="list-style-type: none"> <li>. uitvoeren van audits bij verenigingen op basis van gegeven kwaliteitsinstrumenten resulterend in rapport van bevindingen dat als input dient voor collega's voor adviesrol;</li> <li>. beheren van bestaande relaties;</li> <li>. onder de aandacht brengen van product en dienstverlening op basis van gegeven portfolio en concreet vraagstuk.</li> </ul> </li> </ul>	Zie referentiefunctie en NOK adviseur verenigingen
<b>Functiegroep</b>		7	8	

## VSA.03 VERENIGINGSONDERSTEUNER I

### Kennis en betekenisvolle ervaring

- MBO werk- en denkniveau;
- kennis van en ervaring met het werken met softwarepakketten (o.m. MS Office, CRM-systeem);
- algemeen inzicht in en kennis van het totale aandachtsgebied van de ledenservice (werkgeverschap, service- en dienstverlening);
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

### Competenties/gedragsvoorbeelden

#### Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap II)

Neemt initiatieven om de dienstverlening in het algemeen te verbeteren.

- zoekt actief naar mogelijkheden om leden/verenigingen en sportorganisaties beter van dienst te zijn;
- schakelt expertise van anderen in indien noodzakelijk.

#### Adviesvaardigheden (ontwikkelingsstap II)

Gebruikt technieken en methodes om vraagstukken te identificeren, analyseren en op te lossen en stemt deze af op de situatie bij de klant.

- stemt de vorm en diepgang van het advies af op de wensen van de klant/omgeving;
- analyseert de vraagstukken met daarbij passende technieken en methodes;
- presenteert de klant meerdere oplossingen en benoemt voor- en nadelen.

#### Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap II)

Sluit in zijn/haar communicatie aan bij de behoefte van de lezer(s)/toehoorder(s).

- geeft andere meningen de ruimte;
- draagt zorg voor tweezijdige communicatie door een mening te geven, feedback te vragen verduidelijkende vragen te stellen en vast te stellen of er begrip is;
- stemt inhoud stijl en vorm van de informatie af op de lezer(s)/toehoorder(s);
- geeft toepasselijke en voor de lezer/toehoorder herkenbare voorbeelden;
- laat blijken oor te hebben voor de behoeften en belangen van de lezer(s)/toehoorder(s).

#### Samenwerken (ontwikkelingsstap II)

Levert in teamverband of andere samenwerkingsvormen een actieve en stimulerende bijdrage.

- toont zich verantwoordelijk voor het gezamenlijk te behalen resultaat;
- biedt anderen in de samenwerking begeleiding en ondersteuning;
- deelt eigen meningen en opvattingen met anderen, zodat deze een bijdrage leveren aan de te behalen resultaten en afgesproken doelen.

*Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau*