

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 secretariael 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**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.

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.

3. Administratie

Alle relevante registraties en administraties inzake leden en geleverde diensten zijn op een juiste wijze vastgelegd.

Resultaatindicatoren

- juistheid, volledigheid informatie;
 - inspelend op klantvragen en -behoeften;
 - klanttevredenheid.
- mate waarin leden ervaren dat klacht serieus wordt genomen;
 - effectieve opvolging van klachten conform procedures;
 - tijdige escalatie van klachten.
- juistheid, volledigheid en tijdigheid van administraties.

Bezwarende werkomstandigheden

- Geen bijzondere.

KENMERK	-	MEDEWERKER LEDENINFORMATIE I	MEDEWERKER LEDENINFORMATIE II	+
Focus	Zie referentiefunctie en NOK medewerker leden- en licentieadministratie	- Focus van de functie ligt op brede doch relatief eenduidige (raadpleegbare) informatievoorziening en (administratief) klachtbeheer.	- Gelijk aan I, en: <ul style="list-style-type: none"> . tweedelijs informatievoorziening (maatwerk) waarbij het antwoord gevonden wordt door overleg met/consultatie van andere interne disciplines; . ondersteuning van de buitendienst door o.m. het uitwerken (op basis van formats/variabelen) van rapportages en beheren van de ledendossiers; . zelfstandig inhoudelijke klachtafhandeling op basis van vergelijkbare casuïstiek. 	Zie referentiefunctie en NOK verenigingsondersteuner
Functiegroep		5	6	

VSA.02 MEDEWERKER LEDENINFORMATIE I

Kennis en betekenisvolle ervaring

- MBO werk- en denkniveau;
- heeft inzicht in de operationele processen van de sportbond;
- kennis van en ervaring met het werken met softwarepakketten (o.m. informatiesysteem);
- kennis van interne procedures;
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

Competenties/gedragsvoorbeelden

Resultaten realiseren (ontwikkelingsstap I)

Levert de afgesproken resultaten tijdig en volgens verwachting af.

- levert het werk af dat voldoet aan de afgesproken eisen;
- houdt vol tot zijn/haar werk af is;
- zorgt ervoor dat hij/zij de gestelde verwachtingen begrijpt;
- komt afspraken na en meldt tijdig wanneer het afgesproken resultaat niet haalbaar is.

Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap I)

Verleent diensten volgens de gemaakte afspraken en procedures.

- is bereikbaar en toont interesse in de ander;
- behandelt iedereen met respect en neemt diens vragen serieus;
- beantwoordt de vragen tijdig en geeft daarbij voldoende informatie;
- maakt duidelijke afspraken en komt gemaakte afspraken na.

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).

Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap II)

Betracht zorgvuldigheid en blijft ook onder tijdsdruk oog hebben voor details.

- houdt het overzicht voor details;
- herkent onvolkomenheden van zichzelf en anderen en zorgt voor verbetering;
- heeft zicht op de accuratesse en de kwaliteit van het werk om te garanderen dat deze voldoen aan de vereiste normen en procedures.

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