

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 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**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.

2. Eerstelijns informatievoorziening voor lidmaatschapsaangelegenheden

(Potentiële) leden zijn geïnformeerd over eerstelijns-(eenduidige) lidmaatschapsaangelegenheden (ledenvoordelen, contributie, faciliteiten).

3. Administratieve verwerking

De variabele gegeven t.b.v. eenduidige documenten (diploma's, licenties, etiketten e.d.) zijn verwerkt.

Resultaatindicatoren

- tijdige verwerking (geen achterstanden);
 - juistheid restitutie- /contributiebedragen;
 - correcte verwerking (aantal correcties achteraf).
- ledentevredenheid;
 - % opgeschaald;
 - toereikendheid van het antwoord (% herhalingsvragen).
- juistheid, tijdigheid en volledigheid verwerking.

Bezwarende werkomstandigheden

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij het werken met de computer.

KENMERK	-	MEDEWERKER LEDEN- EN LICENTIEADMINISTRATIE I	MEDEWERKER LEDEN- EN LICENTIEADMINISTRATIE II	+
Focus	Geen referentiefunctie beschikbaar	- Focus van de functie ligt op het verwerken van gegevens t.b.v. het relatiebestand, het verstrekken van eerstelijns lidmaatschapsaangelegenheden en de verwerking van administratieve gegevens t.b.v. eenduidige documenten.	- Gelijk aan I, en: <ul style="list-style-type: none"> het (proactief) achterhalen en verrijken van benodigde ledengegevens; mueren van restitutie- /contributiebedragen op basis van gegeven procedures; genereren van relatiebestanden op basis van gevraagde doorsnijdingen en variabelen. 	Zie referentiefunctie en NOK medewerker ledeninformatie
Functiegroep		3	4	

VSA.01 MEDEWERKER LEDEN- EN LICENTIEADMINISTRATIE I

Kennis en betekenisvolle ervaring

- (V)MBO werk- en denkniveau;
- kennis van en ervaring met het werken met softwarepakketten (o.m. office, CRM);
- kennis van interne procedures, en FAQ's;
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

Competenties/gedragsvoorbeelden

Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap I)

Verleent diensten volgens de gemaakte afspraken en procedures.

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

Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap I)

Werkt volgens de geldende procedures en richtlijnen.

- a. houdt orde: archiveert en gooit weg;
- b. levert correcte en volledige output;
- c. controleert het eigen werk op onvolkomenheden en laat het indien nodig door anderen controleren.

Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap I)

Brengt informatie op een gestructureerde en begrijpelijke manier over op lezers en of toehoorders. Vereenvoudigt complexe materie.

- a. luistert en vraagt of informatie goed begrepen is;
- b. zorgt voor duidelijkheid: stelt vragen, vat kort samen wat gezegd is, etc.;
- c. brengt informatie op een nauwkeurig en goed te begrijpen wijze over.

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