

**Functietypering**

<b>Functie</b>	<b>Teamleider Klantenservice</b>
<b>Functie-nummer</b>	<b>04.05.XX</b>
<b>Versie</b>	<b>juli 2009</b>

---

**Organisatorische context**

De teamleider klantenservice geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers van de afdeling klantenservice (ca. 18 fte's). De teamleider rapporteert aan Hoofd Verkoop.

**Doel van de functie**

Draagt zorg voor een degelijke, tijdige, effectieve en efficiënte uitvoering van alle klant- en facturatieprocessen ten aanzien van alle waterklanten. Levert een bijdrage aan een optimale klanttevredenheid rondom deze processen.

**Resultaatgebieden****1. Afdelingsbeleid**

Levert een bijdrage aan de formulering van en geeft uitvoering aan het afdelingsbeleid.

**2. Planning & Control**

Stelt het afdelingsbudget en jaarplan op; draagt na goedkeuring zorg voor de uitvoering en controle van deze projecten en rapporteert regelmatig over de financiële en operationele resultaten aan Hoofd Verkoop.

**3. Procesoptimalisatie**

Analyseert werkprocessen binnen het team en doet verbetervoorstellen.

**4. Facturatie en incasso**

Draagt zorg voor de juiste afhandeling van de meteropname, facturatie en incasso processen ten aanzien van alle waterklanten.

**5. Vragen en klachten**

Draagt zorg voor de afhandeling van telefonische vragen en klachten van klanten, dan wel door de eigen medewerkers, dan wel middels doorverbinding naar de betreffende afdeling. Is verantwoordelijk voor de correcte en tijdige afhandeling van administratieve klachten.

**6. Mutaties**

Draagt zorg voor tijdige en juiste verwerking van mutaties van klantgegevens. Is verantwoordelijk voor een up to date database.

**7. Afdracht heffingen**

Draagt zorg voor tijdige en correcte afdracht van heffingen.

**8. Leidinggeven**

Doet voorstellen voor de aanname van personeel. Is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en beoordeling van medewerkers, binnen de kaders van het HR-beleid.

**9. Storingsdienst**

Neemt deel aan de storingsdienst.

**Functie-eisen**

MBO werk- en denkniveau met circa 3-5 jaar werkervaring.