

Functietypering

Functie	Medewerker Incasso Binnendienst
Functienummer & versie	2013.92.A
Vastgesteld	31 december 2013

Organisatorische context

De medewerker incasso binnendienst rapporteert aan de teamleider klantenservice.

Doel van de functie

Zorgt binnen de aangegeven kaders voor opvolging van incassoprocedures en een correcte administratie van watergeld debiteuren (factureren en controleren van de waterfacturen) en verstrekt informatie aan klanten en overige externen, zodanig dat bijgedragen wordt aan een tijdige en correcte inning.

Resultaatgebieden

1. Klantcontacten

Verstrekt telefonisch en schriftelijk informatie met betrekking tot incassozaken aan klanten en externe partijen. Informeert de klant telefonisch en schriftelijk over het feit dat de facturen (eventueel verhoogd met incassokosten) niet is betaald. Beoordeelt de financiële situatie van de klant en komt, indien niet tot directe betaling overgegaan kan worden, zelfstandig tot een maatwerkafpraak voor een betalingsregeling. Bewaakt deze en zet zelfstandig vervolgcacties in. Behandelt klachten met betrekking tot incassoaangelegenheden en bewaakt de afhandeling ervan. Beantwoordt inkomende correspondentie.

2. Uitvoering incassobeleid

Maant zowel telefonisch als schriftelijk aan. Geeft opdracht aan collega's (zoals medewerker incasso buitendienst als meteropnemer) tot afsluiten en heraansluiting bij wanbetaling of niet aanmelding en zorgt voor de registratie daarvan. Draagt openstaande vorderingen over aan de deurwaarder, bewaakt de voortgang van dit traject en voert hierover correspondentie. Draagt zorg voor het opstarten en bewaken van de voortgang van gerechtelijke procedures. Bereidt binnentreden voor in verband met mogelijke afsluiting. Hanteert wet -en regelgeving.

3. Incasso en betalingen

Zorgt voor het tijdig en correct incasseren en terugbetalen van watergeld van en aan klanten.

4. Facturering en controles

Draagt zorg voor de planning en uitvoering van de facturering en voert controles hierop uit. Draagt zorg voor de controles van de diverse grootboekrekeningen en voor de afdracht van de diverse heffingen aan de gemeenten.

5. Mutaties

Muteert klantgegevens en betalingen in het klantinformatiesysteem. Handelt schuldsaneringen en faillissementen af.

6. Planning

Stelt ten behoeve van het facturatieproces de planning op.

7. Contacten

Onderhoudt contacten met debiteuren, deurwaarders, gemeenten, bewindvoerders, curatoren en interne afdelingen zoals de afdeling distributie en finance en control.

Functie-eisen

MBO 4 werk- en denkniveau met ervaring met betrekking tot het omgaan met conflictsituaties.