

# Functieprofiel

## Centralist meldkamer Parkeerbeheer.online

**Plaats in organisatie:** Operations

### **Doel:**

Help jij graag mensen? Kun jij snel schakelen? Ben je communicatief vaardig? Iedere dag help jij klanten van diverse opdrachtgevers. Wanneer een intercommelding binnen komt, beantwoord jij deze oproep en help je de klant via de intercom weer op weg. Je analyseert het probleem en komt dankzij de juiste vakkennis tot een goede oplossing. Als centralist van de meldkamer ben jij het hart van Parkeerbeheer.online. Samen met je collega's zorg je voor een optimale doorstroom van de parkeerklanten vanuit onze meldkamer of vanuit je flexibele werkplek.

### **Positionering centralist meldkamer:**

Als centralist van de meldkamer ben je verantwoordelijk voor een goede continue doorstroom van de parkeerklanten middels het aannemen, verwerken en afhandelen van intercom- en telefoongesprekken. Daarnaast heb je de taak om bij storingen en incidenten deze binnen afgesproken servicelevels op te lossen.

Tevens ben je als centralist, onder aansturing van de manager, verantwoordelijk voor de uitvoering van opschaling (technische dienst) in de interne organisatie

Voor de uitvoering van je taken maak je gebruik van de systemen in de meldkamer. Als centralist werk je nauw samen met de manager en ben je verantwoordelijk voor een goede informatievoorziening.

### **Opleiding:**

Voor de functie van centralist meldkamer is minimaal een MBO denk- en werkniveau vereist.

### **Voor de centralist meldkamer zijn drie kerntaken gedefinieerd:**

#### **Kerntaak 1: Ontvangen en aannemen van een inkomende meldingen.**

De centralist meldkamer neemt de melding aan. Staat klanten correct te woord en handelt de melding af. Zo nodig adviseert en/of verwijst je door.

#### **Kerntaak 2: Uitgeven van een melding en ondersteunen van inzet.**

De centralist meldkamer schakelt en coördineert indien nodig de inzet van externen. Je zorgt voor een adequate informatievoorziening richting de externe bedrijven

#### **Kerntaak 3: Afsluiten van een melding**

Na afloop van de storing/incident legt de centralist meldkamer de relevante informatie vast. Je evalueert het eigen handelen en levert en stemt de evaluatie wekelijks af met de manager.

**Dagelijkse werkzaamheden:**

- Neemt een melding aan en verzamelt de benodigde kerngegevens.
- Legt de melding vast
- Classificeert en prioriteert de melding conform de binnen de organisatie, geldende afspraken.
- Instrueert de melder over eventueel te ondernemen acties
- Herkent storingen vanuit de systemen in de meldkamer en schat de gevolgen voor de operationele organisatie daarvan in en neemt adequate actie
- Voert de opschalingsprocedure uit
- Legt voor het afsluiten van de storing/ incident alle relevante informatie in de beschikbare meldkamer systemen

**Beoordelingscriteria:**

- Is in staat om de (opschaling)procedures op de juiste wijze uit te voeren
- Kan de juiste procedure(s) bij storing/ incident kiezen en toepassen
- Kan verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken toepassen en daartussen schakelen
- Kan gelijktijdig meerdere vraagstukken- en informatieprocessen coördineren.
- Kan de informatie- en communicatie- techniek en overige apparatuur in de meldkamer op de juiste manier gebruiken
- Is in staat om adequaat actie te ondernemen als er sprake is van storingen en incidenten
- Is in staat om op een correcte, bondige en zakelijke wijze informatie aan de technische dienst en betrokken leveranciers over te brengen.
- Is in staat om de informatiestroom actueel te houden

**Aanvullende informatie:**

- Je krijgt een interne opleiding van het parkeer managementsysteem
- Je bent in het bezit van een geldig autorijbewijs
- Je dient naar de verschillende locaties te rijden indien nodig
- Je kunt werken met Microsoft Office (Word/Excel) en je bent bereid om diverse administratieve werkzaamheden uit te voeren
- Je spreekt de Engelse en Duitse taal (klein beetje voldoende)
- Het is een fulltime job (wisselend in de weekenden). Werktijden in overleg.
- Mogelijkheid om ook te studeren tijdens werk
- De werkpleklocatie is in 's-Hertogenbosch
- Humor is altijd welkom!

Ben jij degene die ons team komt versterken, stuur dan je cv naar [vacature@parkenbeheer.nl](mailto:vacature@parkenbeheer.nl).

Mocht je nog vragen hebben, neem dan gerust contact met ons op via mail of telefoon: 085-822 7766. We kijken uit naar jouw reactie.