Profiel medewerker backoffice

1. Over Parkeren Delft

Parkeren Delft is een 100% gemeentelijke B.V. die ruim 10 jaar geleden is opgericht om alle parkeergarages in het centrum van Delft commercieel en slagvaardig te exploiteren. Wij zijn ook eigenaar van deze garages. De gemeente Delft is 100% eigenaar van het bedrijf en stuurt door vaststelling van de jaarlijkse begroting en jaarrekening.
Sinds januari 2017 verzorgen wij in opdracht van de gemeente ook het parkeerbeheer en de parkeerhandhaving op straat in het gereguleerde gebied. Vanaf 2018 zijn we ook verantwoordelijk voor de uitgifte van vergunningen en ontheffingen, het klantcontact parkeren, de invordering van naheffingen inclusief het bezwaar en beroep daarop en de wet Mulder parkeerhandhaving. Wij zijn als uitvoerder van het parkeerbeleid “Parkeerregisseur”. De gemeente Delft stuurt op deze taken via een dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Garages
Wij hebben verschillende garages en parkeerterreinen in eigendom en/of beheer:

• Phoenixgarage, 202 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Zuidpoortgarage, 810 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Marktgarage, 322 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Prinsenhofgarage, 650 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Kampveldgarage, 32 plaatsen	Stallingsgarage, in eigendom
• Buitenhofgarage, 66 plaatsen	In beheer
• Parkeerterreinen TU Delft, Heertjeslaan en Molengraafffsingel (86 resp. 265 plaatsen)	In beheer

De garages die we in eigendom hebben exploiteren we voor eigen rekening en risico. We sluiten onderhoudscontracten af, zorgen voor het dagelijks beheer en onderhoud, doen grotere investeringsprojecten en sturen op de jaarlijkse opbrengsten en kosten. Onze aandeelhouder stuurt op onze resultaten via de jaarlijkse begroting en jaarrekening. Om de opbrengsten te optimaliseren onderhouden we goede contacten met onze klanten.

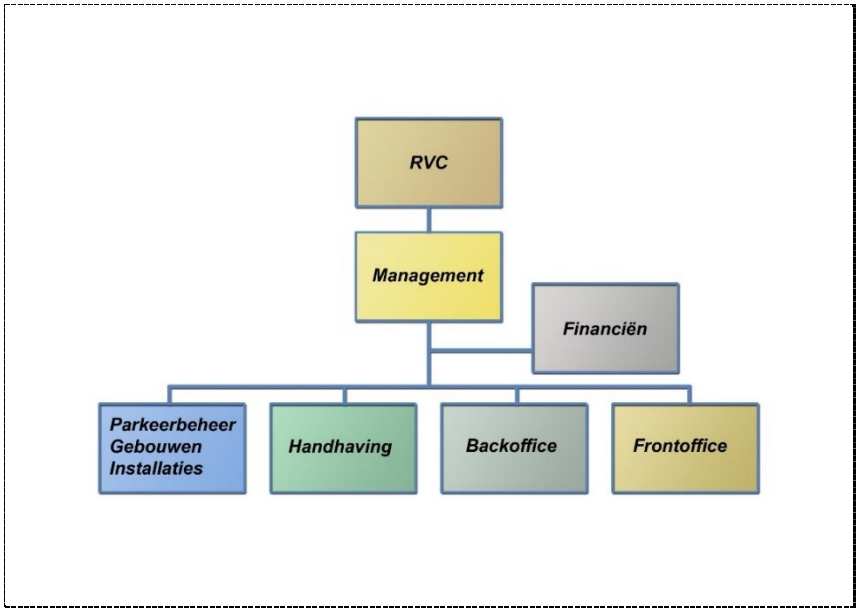
Op straat
Sinds januari 2017 verzorgen wij ook het parkeerbeheer en de parkeerhandhaving op straat in het gereguleerde gebied. De Delftse binnenstad en de directe omgeving is voornamelijk vergunninghoudergebied, waarbij er enkele “mix-parkeren” gebieden zijn waar het ook mogelijk is om tegen betaling te parkeren. Wij zijn er voor verantwoordelijk dat er op de daarvoor aangewezen parkeerplaatsen op straat geparkeerd kan worden en dat betaald kan worden bij de parkeerautomaten of de belproviders. Wij zijn ook verantwoordelijk voor de handhaving van fiscaal parkeren (betalen voor de parkeertijd), inclusief het invorderen van naheffingsaanslagen en de afhandeling van bezwaar en beroepzaken die betrekking hebben op fiscaal parkeren. Ook handhaven we op ‘wet-Mulder’ waar het gaat om fout parkeren (bijv. op de stoep) en op het zonder ontheffing passeren van geslotenverklaringen met cameratoezicht. Tot slot zijn we verantwoordelijk voor het verstrekken van parkeervergunningen en ontheffingen, en al het klantcontact dat verband houdt met parkeren.

Onze activiteiten en werkzaamheden die verband houden met het straatparkeren zijn vastgelegd in dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de gemeente.

2. Onze organisatie

De manager operatie vormt samen met de algemeen directeur en de manager dienstverlening het MT van ParkerenDelft. Er is sprake van collegiaal managementteam waarbij ieder MT-lid een eigen focus heeft. De algemeen directeur heeft de portefeuilles: strategie en innovatie, organisatie, financiën en control, bestuur&beleid, risico's en beveiliging en ICT. De manager operatie heeft de portefeuille: beheer en onderhoud van installaties en gebouwen zowel op straat als in de garages, bebording, hardware, voertuigen en de portefeuille handhaving. De manager operatie stuurt het team parkeerbeheer, gebouwen en installaties aan en het team handhaving. De manager dienstverlening stuurt de front office aan en is tevens parkeerregisseur. Onder deze functie valt al het klantcontact, de communicatiemiddelen, de contacten op operationeel en tactische niveau met de gemeente, productontwikkeling, contact met de ondernemers, ondersteuning bij het wethoudersoverleg en bestuurlijke contacten, interne communicatie en projecten (bijv. uitbreiding parkeerregulering).

De werkzaamheden van team backoffice zijn zowel gericht op de operatie als op de dienstverlening. Van belang is dat de managers operatie en dienstverlening in de werkwijze richting het team goed afstemmen wat er aan capaciteit gevraagd wordt en wat prioriteit heeft.



3. Doel van de functie medewerker backoffice

De medewerker backoffice werkt samen met collega's aan het verwerken van administratieve en communicatieve zaken die in het verlengde van het klantcontact liggen. Deze werkzaamheden bestaan onder andere uit administratieve werkzaamheden voor de naheffingen (betalingen en seponeringen verwerken, uploaden van bestanden t.b.v. invordering), administratieve werkzaamheden voor de wet Mulder activiteiten (uploaden van waarschuwingen en beschikkingen, indienen seponeringsverzoeken), het afhandelen van opzeggingen en bestellingen van parkeerproducten, het beheren van de webshops, het beheren en onderhouden van de website.

Het is jouw rol om de frontoffice te ondersteunen door problemen waar klanten tegen aan lopen op te lossen, de communicatie te verbeteren en de linking pin te zijn wanneer wijzigingen in systemen, procedures of situatie leiden tot gewijzigde communicatieberichten aan de klant. Binnen het backofficeoverleg komen de disciplines ICT/functioneel beheer, administratie en processen, communicatie en dienstverlening bij elkaar en moet integraal nagedacht worden over verbetering of optimalisatie van onze dienstverlening. Jij levert daar een duidelijke bijdrage aan.

In voorkomende gevallen ondersteun je de MT- leden en in het bijzonder de manager dienstverlening en de algemeen directeur bij projectoverleggen of uitvoeringsprojecten door de rol van projectsecretaris in te vullen.

4. Plaats in de organisatie

De medewerker backoffice valt in het team backoffice en valt hierarchisch onder algemeen directeur en je werkt samen met de functioneel beheerders en de andere medewerker backoffice in het team backoffice.

5. Kerntaken en verantwoordelijkheden

Beheer webshops

- Het afhandelen van administratieve zaken en tweedelijns klantvragen in het vergunningen en ontheffingensysteem Citypermit.
- Het maandelijks versturen van facturen via de webshops..
- Het oplossen van fouten in de webshops, in overleg met de functioneel beheerders
- Het aanmanen van debiteuren en het informeren van de controller wanneer betalingen langere tijd uitblijven.

Afhandelen van bestellingen en opzeggingen

- Het verwerken, aanmaken en controleren van bestellingen. Dit omvat zowel de bestellingen voor garageproducten als de GPK's uit Citypermit.
- Bij opzeggingen controleren dat de producten daadwerkelijk zijn beëindigd (webshop, skidata, RDW-portal) en zorgdragen voor een eventuele financiële afhandeling en fysieke vernietiging (voor GPK).
- Bij problemen in de systemen zorgen voor een goede afhandeling voor de klant en een structurele oplossing. Dit in overleg met de manager dienstverlening en afgestemd met functioneel beheer waar relevant.

Administratie rondom naheffingen en boetes

- Controleren op rechtmatigheid en verwerken van seponeringen
- Verwerken van betaalde naheffingen.
- Uploaden van boetes en seponeringsverzoeken naar CJIB, uploaden naheffingen naar invoned, uploaden waarschuwingen naar Cannock Chase.

Communicatie en social media

- Bijhouden van facebook en linked in.
- Actueel houden van de website
- Zorgen voor goede afstemmming met de gemeente en de functioneel beheerders voor de consistentie van de webshops, met de websites van gemeente en PD.
- Plaatsen van nieuwsberichten op twitter en website
- Opzetten van reclame en marketing acties in overleg met de manager dienstverlening of de algemeen directeur.
- Voorbereiden van nieuwsberichten naar klanten n.a.v. wijzigingen in producten, voorwaarden of wijzigingen in parkeersituatie (onderhoud, omleidingen etc.)

6. Functie eisen

- Je hebt een MBO werk- en denkniveau en bij voorkeur een bedrijfskundige of economische opleiding;
- Ervaring: 2 – 5 jaar relevante werkervaring.
- Je vindt het leuk om dingen uit te zoeken en je hebt systemen snel onder de knie.
- Je hebt goede communicatieve vaardigheden en een klantgerichte instelling;
- Je houdt er van om in een team te werken;
- Je kunt zelfstandig werken;
- Je bent in staat om overzicht te houden ook in een dynamische omgeving. Je kunt plan/projectmatig werken.
- Je weet hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden.
- Je werkt gestructureerd en bent verantwoordelijk;
- Je spreekt en schrijft prima Nederlands, Engels is een pré;
- Je bent je ervan bewust dat we 24/7 open zijn wat de nodige flexibiliteit van je vraagt.
- Je kunt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen.

Functiecompetenties: ondernemerschap, resultaatgerichtheid, helicopter view, analytische vaardigheden, oplossingsgerichtheid, sociale en communicatieve vaardigheden, zorgvuldig.. Goed kunnen samenwerken met verschillende disciplines. Pro-actief in het oplossen van knelpunten en denken in kansen en oplossingen.

7. Functieschaal

Deze functie is ingeschaald in schaal 6.