

Medewerker Incasso

Functiefamilie	Klantadvies & Service
Functienummer	20.25.080
Versie	Maart 2011
Organisatorische context	Rapporteert aan de Teamleider van de afdeling.
Doel van de functie	Bezoekt wanbetalers aan de deur, samen met de Meteropnemer, conform het afdelingsbeleid en specifieke voorschriften, om zo efficiënt mogelijk het achterstallige geld te incasseren.

Resultaatgebieden

1. Klantbezoek

Bezoekt klanten met betalingsachterstand, biedt de nota aan en informeert de klant over het feit dat het bedrag van de nota met aanmaningskosten verhoogd is en maakt indien niet tot directe betaling overgegaan kan worden een afspraak voor latere betaling.

2. Ontvangen en afdragen gelden

Zorgt bij directe betaling voor het aanbieden van de kwitantie en draagt geïncasseerde gelden af.

3. Klantvragen

Beantwoordt vragen van klanten inzake tarieven en meelifters.

4. Afsluiting

Zorgt bij wanbetaling voor het afsluiten van de watertoevoer bij klanten in samenwerking met collega's.

5. Registratie

Registreert handelingen en afspraken omtrent de klantbezoeken en betalingen en houdt veranderingen hierin bij.

Functie-eisen

'On the job' training op basis van lagere algemeen vormende scholing.

Differentiërende factoren voor functie-indeling

- ↑ De functie kan een niveau hoger uitkomen indien zelfstandig klanten worden bezocht en daarbij meegezocht wordt naar oplossingen en vervolgens betalingsregelingen worden getroffen.