

Medewerker Klantinformatiecentrum Zwolle

Functieomschrijving

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft bij de directie Dienstverlening (DV) heeft meerdere vacatures voor de functie van Medewerker Klantinformatiecentrum (FGR: Medewerker Verwerken en Behandelen S7). Het betreft hier een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Voorafgaand aan een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd kan een jaarcontract worden aangeboden. In deze functie behoort hybride werken tot de mogelijkheden. Daarbij wordt verwacht dat je op locatie in **Zwolle** aanwezig bent op momenten dat het voor de uitvoering van je functie of om organisatorische redenen gewenst is. Afstemming hierover gaat in overleg met je leidinggevende. Migratie gaat om mensen. Mensen vragen asiel, willen hier studeren, bieden hier hun kennis aan, willen hier werken, of willen gewoon Nederlander worden. Dit brengt veelzijdige vraagstukken die vragen om het continu blijven ontwikkelen en op de hoogte blijven van informatie.

Wat ga je doen?

Quote medewerker

“Geen dag is hetzelfde en iedere vraag is anders. De (toekomstige) aanvrager wegwijs maken in de procedures is niet altijd makkelijk. Soms zoekt iemand slechts bevestiging maar soms begrijpt iemand ook echt niet goed welke stappen te zetten. Daar kan ik het verschil maken.”

Wil jij impact maken en mensen overal ter wereld helpen met hun vragen over wonen, werken, studeren of asiel aanvragen in Nederland? Kom dan werken als medewerker bij het Klantinformatiecentrum van de IND. We doen meer dan alleen maar telefoontjes beantwoorden, ook vragen per mail of livechat kunnen door jou beantwoord worden. Je analyseert de vraag die je wordt gesteld en vraagt door. Je beantwoordt vragen over verschillende onderwerpen:

- Het IND-beleid,
- de stand van zaken van reguliere, asiel en naturalisatieprocedures,
- algemene wet- en regelgeving

Daarnaast maak je afspraken voor de loketten en registreer je gesprekken in het KCS-systeem. De meer complexere vragen zet je door naar de collega's van de 2e lijn, de backoffice van het Klantinformatiecentrum.

Het is belangrijk dat je je op hoofdlijnen op de hoogte houdt van het vreemdelingenbeleid, de Rijkswet op het Nederlanderschap en de bijbehorende wet- en regelgeving. Verder volg je het nieuws zodat je op de hoogte bent van de laatste ontwikkelingen.

De IND heeft een interne kennisbank, het is belangrijk dat je makkelijk en snel informatie kan vinden en weet waar je iemand naar kan doorverwijzen. Krijg je opvallend vaak bepaalde verzoeken om informatie? Dan bespreek je dat met je collega's zodat er eventueel actie kan worden ondernomen.

De voornaamste elementen in jouw rol zijn:

- Tot de kern komen en doorvragen.
- Snel informatie opzoeken en op de klantsituatie toepassen.
- Je draagt bij aan de teamdoelen door jouw individuele prestaties op het gebied van kwaliteit en kwantiteit.
- Je hebt oog voor maatwerk en verwijst de aanvrager naar het juiste kanaal.
- Je draagt bij aan het optimaliseren van werkprocessen en het verbeteren van de kwaliteit.

Functie-eisen

Je vindt het fijn om mensen te helpen en kan goed samenwerken. Je vraagt om hulp als dat nodig is, bent empathisch en helpt anderen. Het is belangrijk dat je kunt multi-tasken, want tijdens de gesprekken ben je (tegelijktijdig) met verschillende zaken bezig. Ook sta je open voor feedback en is zelfontwikkeling belangrijk voor je.

Herken jij jezelf hierin?

- Je hebt mbo werk- en denk niveau.
- Je hebt affiniteit met de dienstverlening van de IND.
- Je hebt relevante kennis en ervaring van o.a. Vreemdelingenwet.
- Je hebt ervaring met telefonisch klantcontact.
- Je hebt een goede typevaardigheid in het Nederlands en in het Engels.
- Je hebt kennis van en ervaring met het toepassen van gesprekstechnieken.
- Je hebt aantoonbare ervaring en affiniteit met het werken in een digitale werkomgeving (bv MS Office, Webex, Citrix) en kunt jezelf goed redden met digitale middelen.

Competenties

- Klantgerichtheid;

- Flexibiliteit;
- Stressbestendigheid;
- Samenwerken;
- Resultaatgerichtheid;
- Mondelinge / schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Bijzonderheden

Als je in dienst bent van het Rijk en solliciteert met een aanwijzing als verplichte van-werk-naar-werkkandidaat of herplaatsingskandidaat, verzoeken wij je een kopie van de aanwijzingsbrief mee te sturen met de sollicitatie.

Wanneer je via een uitzend- detacheringsbureau werkzaam bent bij de Rijksoverheid dit graag vermelden in je brief.

Jouw sollicitatie wordt alleen in behandeling genomen als je met de sollicitatie-button reageert en je cv en motivatiebrief zijn bijgesloten.

Om een nog beter (of aanvullend) beeld van ervaring, kennis en competenties te verkrijgen in de wervingsprocedure kan het zijn dat we openbare informatie van je op LinkedIn raadplegen. Desgewenst kun je het profiel afschermen voor personen die geen connectie van je zijn op LinkedIn.

Diversiteit en inclusie zijn belangrijke thema's bij het Rijk en de IND. De overheid wil dat iedereen zich thuis voelt bij het Rijk en dat medewerkers bewuster nadenken over een inclusieve werkomgeving.

Je hebt ook bij jouw indiensttreding een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig, tenzij je al een arbeidsovereenkomst hebt bij de Rijksoverheid.

Een assessment kan deel uitmaken van de selectieprocedure.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.

De Immigratie- en Naturalisatiedienst

Een vluchteling die niet veilig is in eigen land. Een ingenieur die zijn kennis in Nederland in de praktijk komt brengen. En een gezin dat elkaar na jaren weer in de armen kan sluiten. Wat ze met elkaar gemeen hebben? De IND beoordeelt hun verzoeken om in Nederland te mogen wonen of Nederlander te willen worden.

De IND voert het vreemdelingenbeleid in Nederland uit. Dat betekent dat we alle verblijfsaanvragen beoordelen. Het kan daarbij gaan om vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land en daarom hier asiel aanvragen. Of om mensen die hier willen werken, studeren, of een gezin vormen met iemand die hier al woont. Maar het kan ook gaan om mensen die hier al zo lang wonen dat zij zich Nederlander voelen en die daarom via een naturalisatieverzoek een Nederlands paspoort aanvragen.

De IND wil een compacte en wendbare uitvoeringsorganisatie zijn met hoogwaardige kennis op het vreemdelingendomein en met oog voor de menselijke maat. De IND moet kunnen inspelen op wisselende eisen en omstandigheden en tegelijkertijd moet de kwaliteit van dienstverlening voorop blijven staan. Dit vraagt om een proactieve organisatie die zich voortdurend ontwikkelt. Daarvoor zijn medewerkers nodig die dit willen en kunnen ondersteunen. Medewerkers die breed inzetbaar zijn en die willen investeren in hun persoonlijke ontwikkeling. De IND investeert graag in deze medewerkers!

<https://ind.nl/nl/over-ons/werken-bij-de-ind>

Directie Dienstverlening

De directie Dienstverlening is opgebouwd uit de afdelingen Klantkanalen, Keten, Communicatie, Expertise en Toezicht & Handhaving en wordt ondersteund door specialistische stafleden die er onder meer voor zorgen dat elk project binnen DV geborgd is. Alle afdelingen binnen Dienstverlening hebben specifieke expertise, wat hen bindt is ons gemeenschappelijk doel: iedere aanvrager krijgt de behandeling die hij of zij nodig heeft. Of dat nu een aanvrager is bij onze loketten, in het buitenland, bij andere directies of bij ketenpartners: wij leveren professioneel maatwerk dat ertoe doet! Daarvoor levert de directie DV hoogwaardige diensten, kennis, producten en activiteiten aan onze afnemers. Dat doen we conform vooraf vastgestelde eisen voor kwaliteit en tijdigheid.

Intern zijn we toeleverancier aan de beslisdirecties. De directie DV draagt eraan bij dat de beslisdirecties in staat worden gesteld om hun doorlooptijden te halen. Ten behoeve van de beoordeling van aanvragen van aanvragers leveren wij onderzoeken, adviezen, beslisondersteuning, verwerken we de post, voeren we controles en checks uit en werken we samen aan adequate handhaving. Door slimmer te werken en het digitaliseren van diverse processen kunnen we het werkaanbod wat op ons afkomt steeds sneller verwerken. Daarnaast ondersteunen we de IND in het onderhouden van contacten met stakeholders en het steeds communicatiever worden over onze werkzaamheden. Richting de aanvragers zelf zijn wij het gezicht van de IND bij het afnemen van biometrie, het uitreiken van verblijfsdocumenten, het verstrekken van informatie en het verzorgen van het directe klantcontact op maat aan de balie, de telefoon en digitaal.

Onze medewerkers zijn de belangrijkste schakel bij het realiseren van al onze ambities. De vanzelfsprekende zorg voor hen gaat verder dan training, opleiding en interessant werk. Even belangrijk is het om te werken in een omgeving waarin collega's respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, zich fysiek en mentaal gezond voelen, fouten mogen maken en hun

vakmanschap en kennis optimaal kunnen inbrengen in hun betekenisvolle werk.