

Infomedewerker Loketten

Dit ga je doen

Als infomedewerker loketten ben je het eerste aanspreekpunt voor de aanvrager of zijn/haar referent bij verblijfsrechtelijke vraagstukken, die contact van mens tot mens vergen. Daarnaast heb je een inhoudelijk coördinerende rol binnen het team. Je houdt je in het kader van maatwerk bezig met minder zelfredzame aanvragers en/of hulpverleners bij vragen rondom het regelen van hun verblijf in Nederland.

Het gaat hierbij om:

- Het uitleggen van de situatie rondom het verblijf en aangeven welke stappen er gezet moeten worden;
- Het bieden van persoonlijke hulp bij het indienen van de aanvragen of het vervolg hierop (bezwaar of reactie op intrekking bijvoorbeeld).

Tijdens een reguliere werkdag ben je dagcoördinator, fungeer je als vraagbaak voor de inhoudelijke vragen van je collega's en help je het dagelijkse loketproces te coördineren.

Daarnaast ben je in staat om waar nodig zelfstandig op aanvragen of dossiers te kunnen beslissen, los je knelpunten op en draag je zorg voor de juiste administratieve afhandeling.

De voornaamste elementen in jouw rol zijn:

- Eerste aanspreekpunt voor aanvragers of hun referent en voor je collega's;
- Dagcoördinator;
- Deskundigheid op het gebied van wet- en regelgeving. Je interpreteert, analyseert, adviseert en creëert oplossingen, passend binnen het juridische kader.

"Als Infomedewerker loketten ben je van alle markten thuis. Je beantwoordt vragen, je geeft duidelijkheid en je lost problemen op. Dit doe je voor de aanvragers of hun referent én voor je collega's."

Ben je benieuwd hoe het werk van een Infomedewerker Loketten in Zwolle er uit ziet? Lees dan het verhaal van Laura <https://ind.nl/nl/over-ons/verhalen-over-ons-werk/laura-informatiemedewerker-en-dagcoördinator>

Dit bieden we nog meer

- **IKB:** Individueel Keuze Budget (IKB) van 16,50% boven op het basissalaris. Het IKB kun je vrij besteden als extra inkomen, aan een fietsregeling, fitness abonnement, extra verlofuren of zelfs je studieschuld van max. €2.000 per jaar belastingvrij aflossen bij DUO.
- **Vakantiedagen:** 144 wettelijke vakantie-uren plus 64 IKB-verlofuren per jaar o.b.v. 36 uur.
- **Pensioen:** Je bouwt je pensioen op (27% waarvan 18,9% werkgeversbijdrage) bij het ABP, een van de grootste pensioenfondsen van Nederland.
- **Verlofregelingen:** Geboorteverlof, ouderschapsverlof, zorgverlof, adoptieverlof en pleegzorgverlof.
- **Reiskostenvergoeding:** 100% OV-vergoeding met de 2e klasmobiliteitsvergoeding.
- **Trainingen, cursussen en opleidingen:** Opleidingsbudget voor jouw persoonlijke ontwikkeling en groei.

Meer informatie: <https://www.caorijk.nl/>

Dit vragen wij

- Je hebt aantoonbaar hbo werk- en denkniveau, bij voorkeur een opleiding op bestuurlijk/juridisch vlak of vergelijkbaar. We staan open voor meerdere passende studierichtingen.
- Je bent in staat om knelpunten in de toepassing van wet- en regelgeving te signaleren.
- Je hebt affiniteit met vreemdelingrechtelijke kennis of bent bereid je dit eigen te maken.
- Kennis van en inzicht in logistieke en administratieve vraagstukken.
- Goede mondelinge en schriftelijke taalvaardigheden in zowel het Nederlands als het Engels.
- De vaardigheid om zowel zelfstandig als in teamverband te werken.

Competenties

- Klantgericht.
- Stressbestendig.
- Resultaatgericht.

- Contactgericht.
- Initiatiefrijk.
- Besluitvaardig.
- Integer.

Hier kom je te werken

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 Dienstverlenen

De directie Dienstverlenen is opgebouwd uit de afdelingen Klantkanalen, Keten, Communicatie, Expertise en Toezicht & Handhaving en wordt ondersteund door specialistische staffleden die er onder meer voor zorgen dat elk project binnen DV geborgd is.

Alle afdelingen binnen Dienstverlenen 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.

Bijzonderheden

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft bij de directie Dienstverlenen **3** vacatures voor Infomedewerker Loketten (FGR: Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10).

De **selectiegesprekken** worden gehouden op: donderdag 20 november 2025. Noteer deze datum alvast in je agenda. Mocht je op dit moment verhinderd zijn, geef dit dan aan in je motivatiebrief.

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. Dit is in overleg met je leidinggevende.

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.