

# Medewerker Infobalie

## Functieomschrijving

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft bij de directie Dienstverleners (DV) één vacature voor Medewerker Infobalie (FGR: Medewerker Behandelen en Ontwikkelen S10). Het betreft hier een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Voorafgaand aan een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd kan een jaarcontract worden aangeboden.

Migratie gaat om mensen. Mensen vragen asiel, willen hier studeren, bieden hier hun kennis aan, willen hier werken, of willen Nederlander worden. Dit brengt veelzijdige vraagstukken mee waarbij het juist interpreteren en beantwoorden van vragen van de aanvrager of zijn referent een belangrijk onderdeel is van het proces rondom het uitvoeren van het vreemdelingenbeleid.

## Wat ga je doen?

*“Als medewerker Infobalie 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.”*

Als medewerker Infobalie ben je het eerste aanspreekpunt voor de aanvrager of zijn referent bij verblijfsrechtelijke vraagstukken, die contact van mens tot mens vergen. Daarnaast heb je een inhoudelijk coördinerende rol binnen het team. Je hebt een inhoudelijk brede IND achtergrond, met bij voorkeur relevante (beslis) ervaring binnen het primair proces.

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 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.

## Functie-eisen

Je bent flexibel en je hebt een dienstverlenende instelling. Daarnaast beschik je over coachende en coördinerende vaardigheden. Ook ben je organisatorisch sterk. Ervaring als medewerker infobalie en met maatwerk is een voorwaarde.

Herken jij jezelf hierin?

- Je hebt hbo werk- en denkniveau, bij voorkeur op bestuurlijk/ juridisch vlak met ruime ervaring binnen vergelijkbare functies;
- Je beschikt over vreemdelingrechtelijke kennis;
- Je hebt kennis van en inzicht in het primaire proces van de IND;
- Je hebt kennis van en inzicht in logistieke en administratieve vraagstukken;
- Je beschikt over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden;
- Je bent in staat om knelpunten in de toepassing van wet-en regelgeving te signaleren;
- Je hebt vaardigheid in de Nederlandse en in de Engelse taal;
- Je kan zowel zelfstandig als in teamverband werken;
- 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;
- Stressbestendigheid;
- Contactgerichtheid;
- Initiatief;
- Besluiten nemen;

- Integriteit.

### **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**

Directie Dienstverlening is er op gericht diensten en producten te leveren die bijdragen aan een verbetering van de doorstroom van werk (snel) en de kwaliteit van het werk (goed), zodat de aan de klant, ketenpartner en collega geleverde diensten naar tevredenheid zijn (prettig).

Directie Dienstverlening is ingericht om de klant op maat te bedienen. Kennis over de klant is hierbij onontbeerlijk. Directie Dienstverlening organiseert en analyseert deze kennis ten behoeve van het uitvoeren en steeds verbeteren van de dienstverlening.

De ambitie van de directie Dienstverlening is een bijdrage te leveren aan het juist en tijdig beslissen.