Coördinator Loket Vragen en Verzoeken

Functieomschrijving

Burgers, ondernemers en instanties nemen dagelijks vele malen contact op met de Nederlandse Arbeidsinspectie via het Loket Vragen en Verzoeken. Ze stellen vragen via de telefoon, e-mail of *social media*. Ook doen ze bijvoorbeeld een WOO- of informatieverzoek of een melding voor een ontheffing van zogenoemde kunstkinderen. Om dat allemaal in goede banen te leiden zoeken wij een coördinator.

Wat voor coördinator zoeken wij?

Wij zoeken een ervaren coördinator die inhoudelijk sterk en gestructureerd is. Die vanuit verbinding en met natuurlijk overwicht richting geeft aan de uitvoering van de verschillende werkstromen van het loket Vragen en Verzoeken samen met de 11 medewerkers van het team.

Om dit alles in goede banen te kunnen leiden en inhoudelijk mee te denken vragen wij dat je aantoonbare ervaring hebt met het begeleiden, coachen en inhoudelijk ontwikkelen van medewerkers en weet je de collega's op een professionele en positieve manier in hun kracht te zetten.

Je straalt senioriteit uit oftewel je kunt "sturen zonder strepen" en neemt verantwoordelijkheid en bent zichtbaar voor het team. Je bent proactief**.** Daarmee bedoelen wij dat je ontwikkelingen en knelpunten signaleert en bespreekbaar maakt. Je neemt initiatief en komt in beweging voordat een probleem groter wordt en toont daarbij een echte hands-on mentaliteit.

Tegelijkertijd geef je medewerkers vertrouwen en ruimte en vind je diversiteit en inclusie belangrijk. Je bent geen micromanager, maar werkt vanuit duidelijke kaders en verwachtingen. Je weet wanneer je moet loslaten en wanneer het nodig is om bij te sturen of een besluit te nemen in complexe casuïstiek. Je bent een echte teamplayer en werkt nauw samen met de drie coördinatoren van de andere teams en de teamleider van het Loket Vragen en Verzoeken.

Als verbindende factor beweeg je gemakkelijk tussen medewerkers, teams, afdelingen en op verschillende organisatieniveaus. Je bent benaderbaar en empathisch, maar kunt ook direct zijn. Je geeft op een constructieve manier feedback en staat zelf ook open voor feedback.

De concrete werkzaamheden bestaan o.a. uit:

- Het zijn van eerste aanspreekpunt voor (technische) knelpunten die de dagelijkse werkzaamheden verstoren;
- Het geven van feedback op en het accorderen van alle uitgaande brieven;
- Het overnemen van de inhoudelijke behandeling van zaken, indien nodig;
- Het leveren van input voor P-gesprekken aan de teamleider;
- De coaching van de medewerkers op het gebied van telefonisch klantcontact;
- Oppakken van diverse praktische taken zoals het beheren van het rooster, het inplannen en voorzitten van de weekstart, het ontvangen van bezoekers, etc;
- Vraagbaak zijn voor het team bij inhoudelijke casussen;
- Procesoptimalisatie in samenwerking met het team en andere teams binnen de afdeling;

Herken jij je in bovenstaande beschrijving en krijg je energie van de concrete werkzaamheden solliciteer dan direct als je aan de functie-eisen voldoet.

Functie-eisen

- Je hebt aantoonbaar HBO werk- en denkniveau, blijkend uit relevante werkervaring

en/of een diploma dan wel vast te stellen via een assessment;
•Je hebt kennis van het werkterrein van collega-diensten t.b.v. een juiste doorverwijzing/-geleiding;
•Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse en de Engelse taal in woord en geschrift;
•Minimaal 3 jaar ervaring als Coördinator; wanneer je deze hebt opgedaan in een callcenter omgeving is dit zeker een pré maar geen vereiste;
•Je hebt affiniteit met processen en systemen;
•Je bezit coördinerende en organisatorische vaardigheden;
•Wij werken hybride, maar minimaal 50% van jouw tijd dien je op kantoor in Utrecht te zijn;
•Het is een pré als je ervaring hebt met de interne processen zoals WOO, BIBOB, ATW Inspectieview en de arbeidsomstandighedenwetgeving.

Bijzonderheden

•Je bent niet verplicht om je geboortedatum en geslacht in je cv en sollicitatiebrief te vermelden.
•De selectieprocedure bestaat uit een briefselectie, een selectiegesprek (inclusief casus), een klikgesprek, een assessment en/of referentiecheck, en een arbeidsvoorwaardengesprek. Na elke fase bepalen we welke kandidaten doorgaan naar de volgende fase van de sollicitatieprocedure.
•De selectiegesprekken vinden plaats op 10 **of** 13 november 2026 in Utrecht.
•Zodra we voldoende geschikte kandidaten hebben gevonden, kan deze vacature eerder gesloten worden. Wacht dus niet met solliciteren tot de sluitingsdatum!
•Tip! Download deze vacaturetekst, voordat de vacature sluit. Na sluiting zijn deze gegevens online niet meer zichtbaar.
•Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.

Meer over jouw toekomstige afdeling

Het Meldingen Informatiecentrum (MIC) is het centrale punt bij de Nederlandse Arbeidsinspectie waar iedereen contact mee kan opnemen. Het MIC bestaat uit vier teams:
Het loket Vragen & Verzoeken ontvangt kennisgevingen, aanvragen en verzoeken uit de hele samenleving als het gaat om regels en toezicht- en handhavingsactiviteiten. De vragen komen via diverse kanalen binnen zoals telefoon, digitaal, schriftelijk en via sociale media (webcare). Het loket Meldingen ontvangt en verwerkt ongevalsmeldingen en meldingen over onveilig, ongezond en oneerlijk werk die gedaan worden door burgers, bedrijven en instanties. De meldingen onveilig en ongezond werk beoordelen en handelen zij zelf af, de meldingen oneerlijk werk worden doorgezet naar de medewerkers van het Team Meldingen Eerlijk Werk. Zij verrijken en beoordelen of de meldingen moeten worden opgevolgd en zo ja, hoe. Het Team Beheer en Informatie richt zich op signalering, monitoring, sturen, verantwoorden, beheer en op innovatie binnen het MIC. Daarmee ondersteunen zij de totale keten van meldingen en verzoeken.