

Vacature

Ombudspleinmedewerker

36 uur per week

Amsterdam

Een bruto maandsalaris van € 3.317,- tot € 4.752,- (schaal 9)

Sluit op 1 juli

Wat ga je doen?

Als ombudspleinmedewerker voer je een grondige eerste beoordeling van de binnengekomen klachten uit. Je overlegt met collega's en handelt vervolgens zelfstandig klachten af. Waar mogelijk probeer je de klacht naar tevredenheid van de burger op te lossen.

Als de ombudsman de klacht niet in behandeling neemt, informeer je de burger over andere mogelijkheden en verwijst je door naar de instantie die de burger wel verder kan helpen.

Wanneer een klacht nader onderzoek behoeft, dan zet je deze door naar het onderzoeksteam van de ombudsman. Hier zit de afbakening tussen ombudspleinmedewerker en onderzoeker.

Dit doe je op een gemiddelde dag

- Je beoordeelt klachten die binnenkomen via het klachtenformulier, de buitenlijn of per mail;
- Je staat mensen te woord via de buitenlijn (tussen 9:00 uur en 12:00 uur) met hun vragen;
- Je verwijst burgers en ondernemers door naar de juiste afdelingen die kunnen verder helpen;
- Je neemt deel aan het wekelijks overleg van het ombudsplein;
- Je gaat geregeld op pad met de ombulance om met burgers te spreken en te horen waar zij in de dagelijkse praktijk tegenaanlopen;
- Je registreert klachten die binnenkomen op een heldere wijze en zorgt ervoor dat de documentatie op orde is;
- Je vertegenwoordigt de ombudsman en plaatsvervangend ombudsman/kinderombudsman in de breedste zin van het woord.

Dit breng je mee:

- Ervaring met klachtbehandeling of met andere soortgelijke werkzaamheden waarbij rechtstreeks contact met burgers centraal staat;
- Uitstekende schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden;

- Kennis van sociale kaart en van relevante wet- en regelgeving.

Hier ga je aan de slag:

Het team van het Ombudsplein bestaat uit vijf medewerkers, onder leiding van één coördinator. Als eerste aanspreekpunt voor burgers die een klacht indienen bij de ombudsman, ontvangt het ombudsplein klachten via het online klachtenformulier, telefonisch of per e-mail. De ontvangen klachten worden geregistreerd en doorgezet naar de onderzoekers. Voorafgaand aan deze doorstuuractie beoordelen de ombudspleinmedewerkers of de klachten onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen en of via een snelle interventie het probleem van de burger wellicht kan worden opgelost. Indien mogelijk informeren ze de die dienst waarover de klacht gaat om klacht opnieuw (eerstelijns) in behandeling te nemen. De medewerkers voeren indien nodig zelfstandig korte interventies uit..

Het bureau van de Ombudsman Metropool Amsterdam bestaat naast ombudspleinwerkers uit onderzoekers, de Ombudsman en Kinderombudsman en ondersteunend personeel. De Ombudsman Metropool Amsterdam behandelt klachten van burgers en ondernemers uit acht gemeenten: Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Waterland, Ouder-Amstel en Zaanstad.

Dit bieden we je:

Als ombudspleinmedewerker kom je ons 36 uur per week versterken en kun je rekenen op onderstaande arbeidsvoorwaarden.

- Een bruto maandsalaris van € 3.317,- tot € 4.752,- (schaal 9) op basis van een 36-urige werkweek. Het salaris wordt afgestemd op de opleiding, kennis en ervaring die je meebrengt.
- Een arbeidsovereenkomst voor de duur van 1 jaar, met daarna de mogelijkheid op een overeenkomst voor onbepaalde tijd, als je op dit moment nog geen, of een tijdelijke, arbeidsovereenkomst hebt bij de gemeente Amsterdam.
- Als je een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd hebt bij de gemeente Amsterdam, dan behoort een overeenkomst op basis van detachering tot de mogelijkheden.
- Een individueel keuzebudget (IKB) van 17,05% van jouw salaris dat je kunt gebruiken voor bijvoorbeeld extra pensioenopbouw of extra verlofdagen.
- Ontwikkel- en opleidingsmogelijkheden. Ons interne opleidingscentrum, de Amsterdamse School, biedt verschillende opleidingen, ontwikkeltrajecten en begeleiding in het werk waardoor je jezelf kunt blijven uitdagen.
- Een reiskostenvergoeding van € 0,10 per kilometer, tot 45 kilometer enkele reis woon-werkafstand voor het aantal dagen dat je op kantoor werkt en/of een thuiswerkvergoeding van € 3,- netto per werkdag dat je thuis werkt.
- Hybride werken: in deze functie kun je 50 procent thuis en 50 procent op kantoor werken.
- Een mobiele telefoon en/of laptop.
- Een kantoorlocatie in Amsterdam Oost.

Solliciteren naar deze baan

- Spreekt deze vacature je aan, dan ontvangen we jouw sollicitatie graag uiterlijk 1 juli 2023. Stuur je brief en CV naar info@ombudsmanmetropool.nl, t.a.v. Robert Mijnders, Manager Bedrijfsvoering.
- Wij ontvangen graag je motivatie, waarin je in maximaal 1 A4 pagina toelicht waarom jouw werkervaring en competenties aansluiten bij deze functie. Je motivatie wordt meegewogen tijdens de selectieprocedure.
- De selectieprocedure start meteen na de sluitingstermijn en bestaat uit een cv/brief ronde en een gespreksronde. Sluit jouw cv aan bij de functie-eisen, dan nodigen we je graag uit voor een sollicitatiegesprek. De gesprekken vinden in de maand juli plaats op de Jacob Bontiusplaats 9 te Amsterdam.
- Als zowel een interne als externe kandidaat gelijk geschikt zijn voor een functie, dan krijgt de interne kandidaat altijd voorrang op de externe kandidaat.

Vragen over deze vacature?

Neem contact op met Robert Mijnders, robert@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 06-5364 5365.