Medewerker Verwerken en Behandel S7

Functieomschrijving

Zin in een baan met veel klantcontact? Dan zit je goed bij het Consulair Dienstencentrum!

Als medewerker verwerken en
behandelen maak je deel uit van het Consulair Dienstencentrum (3W/CDC) van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het CDC voert een aantal consulaire diensten uit, zoals het legaliseren van Nederlandse documenten, het behandelen van aanvragen van diplomatieke en dienstpaspoorten en visumbemiddeling voor rijksambtenaren.

Een groot deel van je werk vindt plaats aan de balie. Hier heb je direct contact met klanten en ben je hun eerste aanspreekpunt. Je controleert aanvragen op juistheid, volledigheid, tijdigheid en rechtmatigheid. Daarnaast geef je informatie over onze diensten en houd je aanvragers op de hoogte van de voortgang van hun dossier. Je hebt regelmatig contact met verschillende interne en externe partijen, zoals posten, andere departementen, gemeenten, buitenlandse ambassades, overheidsinstellingen, het bedrijfsleven, notariaat en advocatenkantoren. Je verstrekt hen informatie en vraagt waar nodig toelichting over de toepassing van wetten, (ministeriële) regelgeving, richtlijnen, procedures en uitvoeringsafspraken.

Vind je het leuk om aan slag te gaan met legalisaties van Nederlandse documenten, aanvragen van diplomatieke en dienstpaspoorten met veel klantcontacten? Dan is dit een baan voor jou

Functie-eisen

Opleiding en ervaring

Je beschikt over een opleiding op minimaal MBO4-niveau. Daarnaast heb je bij voorkeur brede kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving op het gebied van consulaire zaken, evenals kennis van de uitvoeringspraktijk (legalisatie).

Klantgerichtheid

Je stelt de klant centraal en gaat zorgvuldig en integer om met informatie. Je beantwoordt vragen op een vriendelijke, professionele en servicegerichte manier. Je hebt ervaring met baliewerk en bent gewend om te werken met een grote diversiteit aan klanten, waaronder soms veeleisende doelgroepen.

Communicatieve vaardigheden

Het verstrekken van informatie, zowel mondeling als schriftelijk, en het te woord staan van een brede en diverse groep klanten – waaronder overheidsinstellingen – behoort tot jouw sterke punten.

Samenwerken

Je denkt actief mee over verbeteringen en levert graag verbetervoorstellen aan om de dienstverlening en het functioneren van het CDC verder te optimaliseren. Je functioneert goed binnen een groot team, waarin goede samenwerking, afstemming en collegialiteit centraal staat. Je bent in staat om nauwkeurig te blijven werken, ook onder hoge werkdruk.

Het is in deze functie niet mogelijk om thuis te werken, je bent elke werkdag samen met je collega’s op kantoor aanwezig.

Werken met applicaties

Door jouw affiniteit met informatisering en digitale werkprocessen maak je nieuwe geautomatiseerde applicaties snel eigen.

Taalvaardigheid

Je spreekt zowel Nederlands als Engels op minimaal C1 niveau.

Bijzonderheden

•We vragen je te solliciteren via de button ‘solliciteren op externe site’.
•De selectieprocedure bestaat uit een briefselectie en selectiegesprek(ken). Na elke fase bepalen we welke kandidaten doorgaan naar de volgende fase van de selectieprocedure.
•De gesprekken vinden plaats in de week van 14 december.

Overige arbeidsvoorwaarden

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.

Meer over jouw toekomstige afdeling

3W is een rijksbrede sharedservice-organisatie (SSO) en een van de directies van het ministerie van Buitenlandse Zaken. We bieden producten en diensten aan medewerkers die voor Nederland werken, wonen of reizen in het buitenland of het Caribisch deel van het Koninkrijk en voor alle BZ- medewerkers, ongeacht hun standplaats.
Je kunt bij ons terecht voor vragen over dienstreizen, voorlichting over uitzendingen met of zonder gezin, internationale verhuizingen, medische keuringen, diplomatieke paspoorten en visa, legalisaties, post- en goederenvervoer, vergoedingen, lokaal personeel, huisvesting en crisismateriaal en de verwerking in de financiële p-administratie van door de lijnorganisatie genomen HR-beslissingen.
Directeur 3W geeft leiding aan de stafonderdelen Advies en Control &Informatie, en de afdelingen Dienstverlening en Relatiemanagement (DRM) en Personeel Buitenland (PB). DRM is verantwoordelijk voor het relatiemanagement van 3W binnen het Rijk, customer services, internationale dienstreizen en travelpoint, contentbeheer, de coördinatie van diplomatieke klaringen van staatsvluchten, de diplomatieke koeriersdienst, het consulair dienstencentrum (diplomatiek paspoorten, visa en legalisaties) en de verwerking in de financiële p-administratie van door de lijnorganisatie genomen HR-beslissingen.
3W is volop in beweging. Dit betekent dat de organisatie flexibel is ingericht. Kernbegrippen bij 3W zijn: interdepartementaal, digitaal en de klant centraal. Wij zijn omgevingssensitief, betrouwbaar en professioneel. Bezoek voor meer informatie onze website (www.sso3w.nl). We nodigen je uit om actief mee te denken over hoe wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren!
Let op: je werkt regelmatig aan de balie of in de backoffice met fysieke documenten. Het is daarom niet mogelijk om thuis te werken.