Ben jij een ervaren helpdeskmedewerker en wil jij graag een bijdrage leveren aan maatschappelijke thema’s op het gebied van natuur en leefomgeving? Dan is BIJ12 op zoek naar jou!

BIJ12 is onderdeel van het Interprovinciaal Overleg ([IPO](https://www.ipo.nl/)), de vereniging van en voor provincies. We brengen kennis en informatie bijeen over het landelijk gebied en de fysieke leefomgeving in Nederland. Ook zorgen we voor uniformiteit in informatievoorziening en de uitvoering van provinciale regelingen. Zorgvuldigheid, zakelijkheid, resultaatgerichtheid en samenwerken vinden we hierbij belangrijk. Ga voor meer informatie naar [www.bij12.nl](http://www.bij12.nl) of bekijk onze [kennismakingsbrochure](https://publicaties.bij12.nl/maak-kennis-met-bij12/).

 **Helpdeskmedewerker (fulltime: 36 uur)**
**Over het team**

Het BIJ12 Loket is onderdeel van het Landelijk Informatiepunt binnen BIJ12 en bestaat uit 8 collega’s. Het team ondersteunt momenteel voornamelijk de unit Faunazaken met telefonische en geschreven ondersteuningsvragen over Faunaschade (inclusief Wolvenschade). Hiërarchisch valt het Landelijk Informatiepunt onder de unit Expertiseteam Stikstof & Natura 2000, één van de vier units binnen BIJ12. De gehele unit bestaat uit een multidisciplinair team van zo’n 55 enthousiaste en gemotiveerde medewerkers. Professionaliteit EN een open, gezellige werksfeer vinden we erg belangrijk.

**Dit ga je doen**

Als Helpdeskmedewerker ben jij hét eerste aanspreekpunt voor vragen over belangrijke maatschappelijke thema’s zoals faunaschade en wolvenschade. Je schakelt dagelijks met provincies, adviesbureaus en grondgebruikers, maar bijvoorbeeld ook de pers.

Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

* Het ondersteunen van gebruikers van MijnFaunazaken bij aanvragen, zoals tegemoetkomingen voor faunaschade of vermoedelijke wolvenschade.
* Zorgen voor een nauwkeurige administratieve afhandeling en het actief bewaken van de afspraken die zijn gemaakt met de klant.
* Het achterhalen van de exacte vraag en deze, indien nodig, doorzetten naar de inhoudelijke experts binnen de organisatie.
* Meedenken over de optimalisatie van de BIJ12-website en het doen van voorstellen voor procesverbetering.

**Dit ben jij**Je bent behulpzaam, vriendelijk en schakelt gemakkelijk tussen verschillende onderwerpen en werkzaamheden. Onder druk blijf je kalm en gefocust en verlies je de klant nooit uit het oog. Je bent zelfstandig en hebt oog voor kwaliteit, maar krijgt ook energie van het werken in teamverband.

Samen met jouw team zorg je voor een optimale bereikbaarheid van het BIJ12-loket!

Verder heb je:

* MBO 4 werk- en denkniveau
* Ervaring als helpdeskmedewerker en met het beantwoorden of doorzetten van telefonische en schriftelijke klantvragen
* Ervaring met het administratief vastleggen van vragen en antwoorden in systemen als TOPdesk.
* Een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk
* Ervaring met de aandachtsgebieden van BIJ12 is een pré

**Dit bieden wij jou**

* Een dienstverband van een jaar met de mogelijkheid op verlenging.
* Een uitdagende functie in een energieke, flexibele en jonge werkomgeving voor 32 tot 36 uur per week.
* Een salaris van minimaal € 2.970,49 en maximaal € 4.170,46 per maand (afhankelijk van ervaring, salarisschaal 8 CAO Provincies) o.b.v. basis 36 uur per week.
* Een individueel keuzebudget (IKB) van circa 22% voor bijvoorbeeld extra salaris, vakantiedagen of opleidingen.
* Een volledige vergoeding voor woon-werkverkeer op basis van 1e klas OV.
* Een telefoon en laptop van BIJ12.
* Een persoonlijk ontwikkel budget van € 6.000,- per 5 jaar.
* De mogelijkheid tot thuiswerken, maar ook een mooie, moderne werkomgeving op loopafstand van Utrecht Centraal Station. Op termijn wordt deze functie ook deels voor het IPO-bureau in Den Haag uitgevoerd.

**Reageren?**Herken je jezelf in het profiel en competenties en denk je een goede invulling te geven aan deze functie? Stuur dan je motivatiebrief samen met je cv naar HR via vacature@bij12.nl. Voor meer informatie over deze functie kun je contact opnemen met Wendy Claassen op 06-2141 5785 of (indien Wendy niet te bereiken is) met Mark van Eijkelenborg op telefoonnummer 06-1333 8880.