Medewerker Serviceportaal

OMdat jij jouw servicegerichte aanpak in wil zetten om burgers te voorzien van antwoorden en processen toe te lichten in stressvolle situaties!

Wat ga je doen?

Je komt te werken bij Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM) in het team Serviceportaal, bestaand uit ongeveer 20 collega's. Het Serviceportaal is het contactcentrum van het Parket CVOM. Als medewerker van het Serviceportaal sta je burgers, verdachten en advocaten telefonisch te woord die vragen hebben over: Ingevorderde rijbewijzen, vragen over o.a. strafzaken of wanneer de zitting plaatsvindt. Hierbij maak je gebruik van een grote kennisdatabank. Wanneer je de vraag niet direct kan afhandelen zet je de vraag door naar de backoffice. We zijn op zoek naar een nieuwe collega voor 32-36 uur per week.

Het Serviceportaal is verantwoordelijk voor alle inkomende telefoongesprekken van Parket CVOM. Als Medewerker Serviceportaal:

- beantwoord je telefonisch vragen van verschillende doelgroepen;
- zet je vragen door naar de backoffice, wanneer deze buiten het eigen werkveld vallen;
- zorg je ervoor dat je over de meest recente informatie beschikt en past deze direct toe bij het beantwoorden van de vragen;
- verwerk je de gespreksgegevens conform de geldende procedures in de systemen;
- maak je gebruik van gesprekstechnieken om de klantvraag specifiek en scherp te krijgen.

Wie ben jij?

Jij bent een maatschappelijk betrokken collega die goed functioneert in een dynamische omgeving waar grote aantallen, klantvriendelijkheid en stressbestendigheid cruciaal zijn. Wij verwachten van iedere collega durf, initiatief, daadkracht, doorzettingsvermogen en collegialiteit. Dus ook van jou!

Daarnaast herken je jezelf in de volgende eigenschappen:

- Je beschikt over een afgeronde mbo-opleiding (of je hebt mbo werk- en denkniveau);
- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden; je bent to-the-point in jouw spreek- en schrijfstijl en weet hoe je om moet gaan met complexe problemen;
- Je kan goed overweg met de computer en bent bekend met het werken in MS Word, Excel en Outlook;
- Je bent vaardig in het gebruik van een callcenter telefoon, of bereid dit te leren;
- Je bent servicegericht, proactief en je kunt goed samenwerken maar ook prima zelfstandig werken;
- Als je kennis hebt van de processen en organisatie van het OM en gebruikte juridisch terminologie is dit een pré.

Werken bij het Openbaar Ministerie

Het Openbaar Ministerie (OM) zorgt voor opsporing en vervolging van strafbare feiten. Bij het OM werken bijna zesduizend medewerkers met diverse (culturele) achtergronden, opleidingen en kwaliteiten. Het is belangrijk dat alle collega's zich bij het OM thuis voelen en gerespecteerd en gewaardeerd worden. Ook in talent en groei. Lees hier meer.

Over de afdeling

Het Serviceportaal is het contactcentrum van parket CVOM Parket CVOM is het jongste parket van het Openbaar Ministerie, waar handhaving van de verkeersregels en de kleine norm centraal staan. Het landelijke parket beoordeelt meer dan 900.000 zaken per jaar, van Mulderberoepen (verkeersgedragingen) tot misdrijven (zoals alcohol in het verkeer) en overtredingen. Parket CVOM is een dynamische werkomgeving, waar intensief wordt

samengewerkt met de andere OM-onderdelen en ketenpartners. Het werk van Parket CVOM raakt vele burgers en ligt regelmatig onder het vergrootglas van media.

Overige arbeidsvoorwaarden

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,5% 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 fiscaalvriendelijke 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.

Bijzonderheden

- Deze functie is ingeschaald volgens CAO Rijk in schaal 5. Afhankelijk van opleiding, kennis en werkervaring zal de inschaling plaatsvinden (minimaal € 2.844,80 en maximaal € 3.404,39 bruto per maand bij een werktijd van 36 uur);
- Het betreft een functie voor minimaal 32 uren per week;
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is een voorwaarde voor indiensttreding.

Meer informatie

Wil je meer over de functie weten? Dan kun je contact opnemen met Laila van de Haar (Coördinator Serviceportaal) via het telefoonnummer 06-11032629.

Sollicitatieprocedure

Mocht je meer informatie willen over de sollicitatieprocedure, neem dan contact op de afdeling HRM, via het e-mailadres HRM-CVOM@om.nl

Sollicitatiewijze

Je kunt je motivatiebrief en cv uploaden tot en met 29-11-2026 via de sollicitatieknop.