

Ben jij een klantgerichte helpdeskmedewerker die makkelijk schakelt tussen verschillende onderwerpen over faunaschade en altijd zorgvuldig te werk gaat? Wil jij bijdragen aan een organisatie die provincies ondersteunt bij belangrijke taken op het gebied van natuur en leefomgeving? Dan is BIJ12 op zoek naar jou!

Helpdeskmedewerker BIJ12 loket

Dit zijn wij

[BIJ12](#) is onderdeel van het Interprovinciaal Overleg ([IPO](#)) en werkt voor alle Nederlandse provincies. Wij bundelen kennis en informatie over het landelijk gebied en de fysieke leefomgeving. Ook zorgen we voor uniformiteit in informatievoorziening en de uitvoering van provinciale regelingen. Goed opdrachtnemerschap, resultaatgericht werken en samenwerken vinden we daarbij heel belangrijk.

Over het team

Het BIJ12 Loket maakt deel uit van het Landelijk Informatiepunt en bestaat uit zes enthousiaste collega's. Het team ondersteunt vooral de unit Faunazaken bij telefonische en schriftelijke vragen over faunaschade, inclusief wolvenschade. Hiërarchisch valt het Landelijk Informatiepunt onder het Expertiseteam Stikstof & Natura 2000, één van de vier units binnen BIJ12. De unit telt in totaal zo'n 55 medewerkers uit diverse disciplines, die samen zorgen voor professionele en betrouwbare dienstverlening. Bij het BIJ12 Loket combineren we professionaliteit met een open en gezellige werksfeer: we beantwoorden vragen snel en zorgvuldig, ondersteunen elkaar, delen kennis en maken ook tijd voor ontspanning, bijvoorbeeld tijdens een teamborrel.

Jouw impact als helpdeskmedewerker BIJ12 loket

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 tweedelijns binnen de organisatie.
- Meedenken over de optimalisatie van de BIJ12-website en het doen van voorstellen voor procesverbetering.

Hoe kan jouw werkdag eruitzien?

Het is woensdag: de vaste kantoordag voor het BIJ12 Loket. Je start de dag met een kop koffie en checkt de binnengekomen vragen via het portaal MijnFaunazaken. Terwijl je dit doet, gaat de telefoon regelmatig: een veehouder belt bijvoorbeeld om een aanvraag voor wolvenschade in te dienen. Je helpt de veehouder bij het invullen van het registratieformulier voor een tegemoetkoming bij vermoedelijke wolvenschade, achterhaalt zijn of haar vraag, geeft het juiste antwoord en legt alles zorgvuldig vast in TOPdesk. Zo houd je altijd overzicht en kan een collega precies zien wat is gedaan.

Later op de ochtend is het tijd voor het teamoverleg. Het is midden in de week, dus samen checken jullie de voortgang van de lopende dossiers en bespreken wat er deze week nog extra aandacht nodig heeft.

Tijd voor lunch! Je werkt midden in het centrum van Utrecht, dus samen met collega's ga je naar buiten voor een wandeling en een broodje. Na de lunch begeleid je een nieuwe collega bij het beantwoorden van telefoontjes en wissel jij jouw ervaringen uit via het buddy-systeem. Daarna open je TOPdesk weer en kijk je welke vragen je zelf kunt oppakken en welke moeten worden doorgezet naar een inhoudelijk expert binnen BIJ12 of naar externe partijen. Eén van de vragen die je zelf kunt oppakken betreft een intern uitgezette vraag aan een collega over de status van een tegemoetkoming. Je verneemt van je collega wat de status is, zodat je dit kunt terugkoppelen aan de aanvrager. Na deze terugkoppeling kun je de openstaande actie op succesvol afgehandeld zetten! Je hebt hier een tevreden gevoel over omdat je hierdoor je collega's hebt weten te helpen in een afronding. Tijdens het uitvoeren van de actie krijg jij een idee om doorlooptijd van aanvragen sneller kan. Je maakt een vernieuwende, korte checklist waarmee het proces sneller verloopt zonder belangrijke stappen over te slaan.

Aan het einde van de dag stem je nog even met je team af over een aantal aanvragen die openstaan en zorg je dat het loket goed bereikbaar blijft voor de volgende werkdag. Geen dag is hetzelfde: je combineert klantcontact, administratie, samenwerking, procesverbetering én maatschappelijke impact, terwijl je eigenaarschap en collegialiteit toont.

Dit bieden we jou

- Een dienstverband voor 32 tot 36 uur per week (0,89 tot 1 fte) van één jaar met uitzicht op een vast dienstverband bij goed functioneren.
- Een salaris van minimaal € 3.044,75 en maximaal € 4.274,72 bruto per maand (afhankelijk van ervaring, salarisschaal 8 [IPO – CAO provincies](#)) op basis van 36 uur per week.
- Per 1 januari 2026 een loonsverhoging van 1,5%.
- Naast je salaris een individueel keuzebudget (IKB) van 22,37%. Dit is inclusief o.a. 8% vakantiegeld en 8,3% eindejaarsuitkering. Het IKB kan maandelijks worden uitgekeerd of worden gespaard. Je kunt het IKB inzetten voor verschillende doelen, bijvoorbeeld het aflossen van een studieschuld bij DUO tot maximaal € 1.250,- per kalenderjaar aflossen, dit gedurende maximaal 6 jaar.
- Volledige eerste klas OV-vergoeding voor woon-werkverkeer.
- Een moderne, open én flexibele werkomgeving op loopafstand van Utrecht Centraal Station en Den Haag Centraal Station.
- Persoonlijk Ontwikkelbudget van € 6.000,- per 5 jaar.
- Een ABP-pensioen.
- Een eigen laptop en mobiele regeling.

Dit breng je mee

Je bent klantgericht, vriendelijk, behulpzaam en hebt een professionele werkhouding. Je vindt het leuk om je in meerdere onderwerpen te verdiepen en kunt snel schakelen tussen die verschillende onderwerpen en werkzaamheden. Je werkt zelfstandig, maar bent tegelijkertijd ook graag onderdeel van een team dat samen de klus klaart. In goede afstemming met je collega's zorg je voor een optimale bereikbaarheid van het BIJ12-loket. Verder heb je oog voor kwaliteit en details en kun je je werk goed plannen en organiseren.

Verder heb je:

- Minimaal een afgeronde MBO 3 niveau.
- Globale kennis van de diverse aandachtsgebieden van BIJ12 (pré)
- Een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.
- 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.

Kom jij bij BIJ12?

Ben je enthousiast geworden en zou dit weleens dé nieuwe baan voor jou kunnen zijn? Stuur dan je motivatiebrief samen met je cv naar recruitment via vacature@bij12.nl. Doe dit uiterlijk op 30 november 2025. Voor meer informatie over deze functie kun je contact opnemen met Hilde Orriëns (coördinator LIW), via 06 – 30702914. Heb je vragen over de sollicitatieprocedure? Dan kun je contact opnemen met Makambe Jeltjes (recruiter) via 06 – 11364274 of vacature@bij12.nl.

Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.