

Planner - Trafficer Frontoffice

Uren per week:
24-32 uur

Dienstverband:
Tijdelijk

Locatie:
bussum

Opleidingsniveau:
HBO

Salarisniveau:
3113 - 4383 EUR

Deadline:
11-08-2025

Zorg jij voor grip en overzicht in een rol die je grotendeels zelf vormgeeft?

Als planner-trafficier Frontoffice ben je de spil in de dagelijkse operatie van onze Frontoffice. Geen dag is hetzelfde. Het geeft jou energie om te werken aan het continue behalen van resultaten bij de Frontoffice en daardoor direct ook in de dienstverlening naar onze inwoners. Jij krijgt een sleutelrol in het verzorgen van de planning, lost puzzels in de bezetting op, monitort het telefoonverkeer en stuurt bij en schakelt waar nodig. Je levert een grote bijdrage aan het behalen van resultaten. Dit altijd met oog voor zowel resultaat als mens.

Jouw werkdag

Je dag begint met het analyseren van de bezetting en werkverdeling binnen onze 4 clusters, waarvan 2 clusters met baliewerkzaamheden. Je monitort real-time prestaties en kijkt of we op koers liggen qua bereikbaarheid, verwerking en service. Je signaleert knelpunten en anticipeert direct op verstoringen in overleg met de teamleider en eventueel manager. Verder denk je mee over forecasting en kom je met suggesties over hoe we beter kunnen sturen op feiten en data. Ook lever je input voor het opzetten van dashboards waarmee prestaties, trends en knelpunten zichtbaar worden.

Jouw verantwoordelijkheden

- Je zorgt voor het opstellen en optimaliseren van roosters en capaciteitsplanning.
- Je verwerkt verlof, ziekte en ad-hoc wijzigingen in het rooster.
- Het signaleren en bijsturen bij verstoringen of afwijkingen in de operatie.
- Je houdt je bezig met forecasting en trafficmanagement. Dit door het monitoren van bereikbaarheid en workload gedurende de dag.
- Je draagt zorg voor het continu verbeteren van processen om de dienstverlening adequaat te houden. Dit door: Het door ontwikkelen van forecasting op basis van jouw analyse van bel-en contactdata en het rapporteren van trends Het input leveren voor rapportages en dashboards voor sturing en inzicht Het meedenken in de ontwikkeling van processen, systemen en werkwijzen Adviseren van management over capaciteitsvraagstukken

Wie je bent

- Jij hebt ervaring met planning, trafficen en forecasting
- Je bent analytisch sterk, ziet verbanden en denkt in oplossingen
- Je bent ondernemend: je bouwt graag aan iets en neemt eigenaarschap
- Je bent stressbestendig en flexibel
- Je communiceert helder en met tact, ook bij spanning of tegenstrijdige belangen
- Je schakelt soepel tussen operatie, mensen en systemen

Wat wij van je vragen

- Je hebt een hbo werk- en denkniveau (opleiding minder belangrijk dan ervaring en vaardigheden)
- Je hebt minimaal 2 jaar werkervaring met planning, trafficen en forecasting, bij voorkeur bij een Frontoffice/ KCC
- Je hebt sterke digitale vaardigheden; bent handig met Excel en plannings- of rapportagetools
- Je bent communicatief vaardig en in staat zelfstandig beslissingen te nemen

Wat wij je bieden

Salaris en voorwaarden

- Een jaarcontract voor 24 tot 32 uur per week. Zijn we blij met elkaar? Dan krijg je na dit jaar een vast contract.
- Afhankelijk van je opleiding en werkervaring is je salaris maximaal € 4.908 bruto per maand bij een 36-urige werkweek (schaal 8, conform de CAO Gemeenten);
- Het salaris wordt aangevuld met een Individueel Keuze Budget van 18,65%. Je bepaalt zelf hoe en wanneer je jouw IKB-budget (inclusief vakantietoelage en eindejaarsuitkering)

besteedt. Je kunt het laten uitbetalen of inzetten voor bijvoorbeeld een fiets, extra verlof of een sportabonnement;

- Uitgebreide opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden via onze Gooise Meren Academie, want we vinden het belangrijk om jou te blijven stimuleren en te laten ontwikkelen;
- Uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden zoals betaald ouderschapsverlof, een goede reiskostenvergoeding, een tegemoetkoming in de ziektekosten en een thuiswerkvergoeding.

Nog meer pluspunten

Waardevol werk met maatschappelijk impact in het Gooi. Jij maakt het verschil voor onze inwoners, ondernemers en partners!

- Je komt te werken bij een moderne organisatie met aandacht voor de werk-privé balans. Een organisatie waar ontwikkeling en beweging de norm is en waar de vraag en de behoefte van inwoners centraal staat. Een organisatie die alle medewerkers uitdaagt om het werken continue te verbeteren
- Dankzij de opleidingen en cursussen in onze GooiseMeren! Academie en onze coaches raak je nooit uitgeleerd. Je kunt kiezen waarin jij je wilt ontwikkelen
- Een sociale werkomgeving met betrokken, fijne collega's. Je bent in onze organisatie geen cijfer, maar een mens!
- Hybride werken wordt goed gefaciliteerd binnen onze gemeente. De organisatie zorgt ervoor dat jij goed, flexibel en met plezier kunt werken

Over de afdeling Burgerzaken & Frontoffice

De afdeling Burgerzaken en Frontoffice is het visitekaartje van de gemeente. Hier komen dagelijks vele vragen van inwoners en ondernemers binnen over uiteenlopende onderwerpen zoals burgerzaken, belastingen, vergunningen en zorg. Wij zetten ons met een enthousiast team in voor een adequate dienstverlening, met oog voor de mens achter de vraag.

- De afdeling Burgerzaken en Frontoffice bestaat nu uit ongeveer 45 medewerkers.
- De afdeling bestaat uit het team Frontoffice en het team Burgerzaken Backoffice
- Het team Frontoffice is opgedeeld in 4 clusters: Burgerzaken Uitvoeringsdienst Sociaal Domein Vergunningen, Toezicht en Handhaving/ Belastingen/ Beheer Openbare Ruimte en Gebouwen Receptie en overige vragen
- De Frontoffice bestaat uit de kanalen: telefonie, receptie, balie, online en live chat
- De inzet is gericht op dienstverlening die toegankelijk, laagdrempelig, snel, herkenbaar en kosteneffectief is. Daarbij staat de vraag van "de inwoner" centraal
- De hiërarchische leidinggevende is de manager Burgerzaken & Frontoffice, Mark Jager. Je werkt nauw samen met de Teamleider Burgerzaken & Frontoffice en uiteraard de Frontofficemedewerkers.

Ja, ik wil solliciteren!

Ben je enthousiast geworden? Stuur dan uiterlijk 11 augustus je CV met een motivatiebrief naar ons toe via het online sollicitatieformulier.

Na de sluitingsdatum gaan we met elkaar kijken hoe we de sollicitatiegesprekken inplannen. Het opvragen van een referentie kan onderdeel zijn van de selectieprocedure. Deze vacature staat tegelijk intern en extern uit. Interne kandidaten krijgen bij gelijke geschiktheid voorrang.

Vragen

Stel je vragen over deze functie aan Mark Jager (manager Burgerzaken & Frontoffice), telefoonnummer [06-25769235](tel:06-25769235)