

## VACATURE

### Coördinator OV Ombudsman

*(18 uur/week, Amersfoort, min. HBO)*

#### **OV Ombudsman**

Dagelijks reizen duizenden mensen met het openbaar vervoer. Soms gaat er iets mis. Reizigers kunnen bij OV Ombudsman terecht als zij niet weten waar zij met hun klacht terecht kunnen of als zij vragen hebben over de te volgen procedures. OV Ombudsman wijst dan de weg. Maar ook als zij vinden dat de afhandeling van hun klacht door de betreffende vervoerder onvoldoende is of wanneer zij met hun klacht zijn 'vastgelopen'. OV Ombudsman probeert dan te bemiddelen. Ten slotte signaleert OV Ombudsman trends in klachten en rapporteert over alle klachten die bij haar binnen komen.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat subsidieert OV Ombudsman met als doel reizigers te helpen die een klacht hebben over het OV.

Die subsidie verloopt via reizigersvereniging Rover en Rover is werkgever van de medewerkers van OV Ombudsman. In de subsidieperiode 2022– 2025 zal duidelijk worden of dit zo blijft of dat OV Ombudsman elders of zelfstandig beter op haar plaats is. Dit is komend najaar onderwerp van onderzoek door het ministerie.

#### **Inhoud van de functie**

OV Ombudsman is op zoek naar een coördinator voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Functionele aansturing van de medewerkers van OV Ombudsman (4 medewerkers, ongeveer 3 FTE)
- Coördinatie en eindredactie van kwartaalrapportages over binnengekomen klachten
- Het opstellen van jaarlijkse werkplannen
- Het opstellen van periodieke subsidieaanvraag en subsidieverantwoording
- Het onderhouden van relaties met vervoerders, overheden en andere stakeholders

#### **Samenwerking en verantwoording**

Het Curatorium van OV Ombudsman fungeert als stuurgroep. Zij ziet toe op de onafhankelijkheid van OV Ombudsman en op de juiste invulling van de taak, passend binnen de subsidiedoelstelling. Als coördinator leg je werkplannen en subsidieaanvragen voor aan het Curatorium ten behoeve van instemming.

Het bestuur van reizigersvereniging Rover is eindverantwoordelijk voor de subsidieaanvraag en de – verantwoording. Rover is als ontvanger van de subsidie ook risicodragers.

Binnen Rover werk je zelfstandig met je team, binnen de inhoudelijke en financiële kaders van de subsidie. Je legt verantwoording af aan de directeur van Rover en je stemt een aantal

zaken met hem af: Je beheert het budget van OV Ombudsman – de directeur van Rover is budgethouder. Je voert zelfstandig de voortgangsgesprekken met je team – ten behoeve van beoordelingsgesprekken lever je input aan de directeur van Rover.

## **Wie ben jij**

Je hebt affiniteit met het openbaar vervoer in het algemeen en met de doelstelling van OV Ombudsman in het bijzonder. Je ziet er naar uit om met een klein team resultaten te behalen voor zowel individuele reizigers en voor de OV reiziger in het algemeen. Je bent flexibel: je functioneert goed als meewerkend voorman/vrouw en je bent in staat koers te houden en de rust te bewaren in je team in huidige tijden van onzekerheid over de organisatorische toekomst. Je bent open, van nature gericht op dialoog en samenwerking en in die zin een leidend voorbeeld.

Je bent zowel schriftelijk als mondeling communicatief sterk en analytisch. Voor het schrijven van een goede tekst draai jij je hand niet om.

## **Wij bieden**

- Een baan in een leuk en jong team – dat de komende tijd misschien voor grote veranderingen komt te staan – in de dynamische en interessante wereld van openbaar vervoer in Nederland.
- Een werkplek op het kantoor van Rover in Amersfoort – waar iedereen zich dagelijks inzet voor reizigersbelangen – op loopafstand van het Centraal Station.
- Flexibele werktijden en de mogelijkheid om vanuit huis te werken.
- 100% reiskostenvergoeding op basis van 2<sup>e</sup> klasse OV
- Een salaris, afhankelijk van opleiding en ervaring tussen de €2973–3941 (bruto/fulltime)
- Een aanstelling voor in eerste instantie 1 jaar – verlenging bij gebleken geschiktheid

## **Nog steeds enthousiast?**

Solliciteer dan door uiterlijk maandag 13 september je motivatiebrief en CV per mail te sturen aan Heleen van Keulen, interim coördinator OV Ombudsman: [heleen@ovbudsman.nl](mailto:heleen@ovbudsman.nl). Voor vragen over de functie of over het proces kun je haar bereiken op 0640292306. Gesprekken vinden plaats op woensdag 22 september. Een eventueel 2<sup>e</sup> gesprek op vrijdag 24 september. Wij streven ernaar de sollicitatieprocedure voor 1 oktober 2021 af te ronden.