

Trainee Slimme Dienstverlening

Ben jij een aanpakker met een visie op klantgerichtheid die begrijpt dat de overheid toegankelijker en slimmer moet? Wil jij je tanden zetten in projecten die variëren van digitale e-diensten tot persoonlijk contact, en ben je klaar om binnen twee jaar uit te groeien tot een strategisch adviseur? In Houten krijg je de ruimte om deze transitie van dichtbij vorm te geven en volop je creativiteit te benutten.

Traineeship

Geef je carrière een vliegende start, draag bij aan maatschappelijke vraagstukken én ontwikkel je via het traineeprogramma van gemeenten Midden-Nederland. Dat is wat wij je bieden als je bij ons komt werken! Met je hbo- of wo diploma op zak ga je twee jaar lang aan de slag met je eigen opdrachten en werk je aan actuele uitdagingen. Elke vrijdag kom je samen met andere trainees in de regio: je volgt trainingen, ontvangt coaching en werkt samen aan een regionale opdracht. De rest van de week bouw je samen met je collega's verder aan je ontwikkeling binnen jouw vakgebied, midden in de praktijk van onze mooie gemeente Houten.

Wat ga je doen?

Samen met collega's vorm jij de drijvende kracht achter onze vernieuwde visie op dienstverlening. Je krijgt de unieke kans om mee te bouwen aan de koers van de Gemeente Houten en leert ondertussen alle ins en outs van een complexe overheidsorganisatie.

Customer Insights: Je zet structurele klantfeedback-trajecten op. Je implementeert nieuwe tooling om inzicht te krijgen in wat inwoners écht vinden en vertaalt deze input naar waardevolle managementinformatie en heldere KPI's. Daarnaast houd je je bezig met het doorvoeren van verbeteringen.

Service Design: Je werkt mee aan de doorontwikkeling van onze e-diensten, telefonie en kennismanagement. Je denkt mee over de ideale **klantreis** voor inwoners die hulp zoeken, zoals bij een vraag over uitkeringen, een melding openbare ruimte of een evenementenvergunning.

Adviseren: Je schakelt tussen management en bestuur om servicenormen en klantbeloften vast te stellen. Je leert hoe besluitvorming werkt en hoe je mensen hierin meeneemt.

Projectmanagement: Je krijgt de ruimte om zelf projecten te trekken en verbeteringen in de organisatie door te voeren. Van idee tot uitvoering: jij verbindt de juiste mensen aan elkaar.

Jouw dag in vogelvlucht:

Je begint de dag met een analyse van de nieuwste klantfeedback. Je ziet trends in de data en stelt jezelf de vraag: hoe kunnen we dit proces morgen al beter maken? Je verwerkt deze inzichten op regelmatige basis in rapportages voor zowel de organisatie als voor het bestuur zodat er gericht gestuurd kan worden op de kwaliteit van onze dienstverlening.

Na een goede lunch (en een korte wandeling met collega's) schuif je aan bij een tactisch overleg over de implementatie van nieuwe feedback-tooling. Je denkt kritisch mee over onze servicenormen: wat mogen inwoners van ons verwachten? De rest van de middag werk je aan een project over klantreizen of bereid je een adviesmemo voor voor het bestuur. Je schakelt moeiteloos tussen data-analyse, communicatie en projectcoördinatie. Geen dag is hier hetzelfde!

In welk team kom je terecht?

Het team Dienstverlening (DV) is het hart van de verbinding tussen de gemeente en onze inwoners. Wij zorgen ervoor dat iedereen in Houten snel en efficiënt wordt geholpen, of het nu gaat om een vraag aan de balie, een telefoontje, een online aanvraag of een bezoek aan Burgerzaken. Denk hierbij aan belangrijke momenten zoals het aanvragen van een paspoort, het doorgeven van een verhuizing of het regelen van een huwelijk.

Je sluit aan bij de **werkgroep dienstverlening**, een groep van ongeveer 10 collega's die zich richt op het verbeteren en vernieuwen van onze dienstverlening. Binnen deze werkgroep werk je samen aan het optimaliseren van processen en het verder versterken van de dienstverlening aan onze inwoners.

De sfeer? Open, professioneel en gericht op groei. Je krijgt bij ons intensieve begeleiding van ervaren professionals, maar we verwachten ook dat je zelf de regie pakt. Je werkt samen met collega's uit alle hoeken van de organisatie, wat je een waanzinnig breed netwerk en een vliegende start van je carrière oplevert.

Dit bieden we je

- Een supergaaf tweejarig traineeship met persoonlijk ontwikkelprogramma in de regio vanaf **1 september 2026!** Meer informatie vind je op de website van [traineeship gemeenten Midden-Nederland](#).
- Een salaris van € 3.846,- bruto per maand op basis van een 36-urige werkweek (schaal 9), volgens de cao Gemeenten per juli 2026.
- Twee opeenvolgende jaarcontracten met aansluitend uitzicht op een vast dienstverband.
- Goede arbeidsvoorwaarden, met o.a. reiskostenvergoeding, thuiswerkvergoeding en 17,05% Individueel Keuzebudget (IKB) voor bijvoorbeeld extra vakantiedagen of uitbetaling. Een leasefiets en NS Business Card behoren ook tot de mogelijkheden.

- Laptop, telefoon en volop opleidingsmogelijkheden via onze Houten Academie.
- Flexibel, hybride werken in overleg met je team.
- Een centraal gelegen werkplek naast het station, op slechts 8 minuten met de trein van Utrecht Centraal!

Wie ben jij?

Jij bent een net afgestudeerd talent met een passie voor hospitality en procesverbetering. Je bent niet bang om je mening te geven en krijgt energie van complexe puzzels.

- Je hebt een **HBO- of WO-opleiding** afgerond (bijvoorbeeld Bestuurskunde, Communicatie, Hogere Hotelschool of een vergelijkbare richting).
- Je bent **analytisch sterk** en weet data te vertalen naar een begrijpelijk verhaal.
- Je bent communicatief vaardig, doortastend en een natuurlijke netwerker.
- Je bent digitaal vaardig en vindt het interessant om met nieuwe tooling en data-dashboards te werken.

Heb je nog niet alle ervaring, maar wel de juiste drive en een visie op moderne dienstverlening?

Laat dan zeker van je horen! Jouw potentieel en enthousiasme wegen zwaarder dan de vinkjes op je cv.

Enthousiast geworden?

Klaar om jouw carrière de ultieme kickstart te geven? Solliciteer eenvoudig via ons digitale formulier met jouw motivatiebrief en recent CV.

Het is mogelijk te reageren tot en met **14-06-2026**.

Let op: We beoordelen kandidaten doorlopend en kunnen de vacature eerder sluiten bij voldoende geschikte kandidaten.

Heb je inhoudelijke vragen over de functie? Neem gerust contact op met Youri Vos, Teammanager Dienstverlening, via +31641567527 of youri.vos@houten.nl.

Voor vragen over het regionale traineeprogramma of de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met

Lynn Muller - Geerlings, Selectiecommissie, via werkenbij@houten.nl of via +31648236457.

Zien we een goede match? Dan nodigen we je graag uit voor een eerste gesprek op dinsdag 23-06-2026.

Een VOG is vereist als je bij ons in dienst treedt.