

---

**Medewerker Donor Care & Administratie**  
**Team Fondsenwerving & Partnerships, UNHCR Nederland**  
**(M/V, 40 uur)**

Ter ondersteuning van ons fondsenwervende team (afdeling Private Sector Partnerships), is UNHCR Nederland per direct op zoek naar een klantgerichte medewerker voor donor care en administratie.

Lijkt het jou leuk om in contact te zijn met onze achterban en zo te helpen onze service te verbeteren? En wil je bijdragen aan een betere wereld voor vluchtelingen? Dan zijn wij op zoek naar jou!

**Wie zijn wij?**

UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) is de vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties. Opgericht in 1950 en werkzaam in 130 landen om mensen die gedwongen op de vlucht zijn te helpen en te beschermen. Momenteel is er een recordaantal mensen op de vlucht voor conflict en vervolging. Ons werk is daarom belangrijker dan ooit!

**Fondsenwerving voor UNHCR in Nederland**

UNHCR wordt van oudsher gefinancierd door vrijwillige bijdragen van lidstaten. Door de huidige omvang van de problematiek is dit niet meer voldoende. Fondsenwerving wordt daarom steeds belangrijker. Voor de komende jaren heeft UNHCR een ambitieuze groei-doelstelling. Hierbij staat kwaliteit en klantgerichtheid centraal. Daarom zijn wij op zoek naar een ervaren, klantgerichte medewerker Donor Care en Administratie!

**Iets voor jou?**

Je werkzaamheden zijn heel divers. Een belangrijk onderdeel is donor care; het reageren op vragen of klachten van onze donateurs en supporters. Je monitort wat er binnenkomt, met als doel onze service naar donateurs verder te verbeteren.

Daarnaast ben je verantwoordelijk voor ondersteunende en administratieve activiteiten voor het team, dat momenteel bestaat uit 7 vaste medewerkers. Je wordt aangestuurd door de Fondsenwerver particuliere markt en je rapporteert aan het Hoofd Fondsenwerving.

Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Ondersteunen van het team bij de uitvoering van de fondsenwervingsstrategie, gericht op particulieren in Nederland;
- Effectief reageren op vragen, verzoeken om informatie en klachten van donateurs en supporters;
- Donaties verwerken en de database bijwerken in Salesforce;
- Maandelijks incasso voorbereiden en uitvoeren;

- Ervoor zorgen dat zowel positieve als negatieve supportersfeedback wordt gedeeld binnen UNHCR NL, waardoor we onze communicatie klantgericht kunnen maken;
- Beheer van de maandelijkse inkomstenregistratie, bankafstemmingen en oormerkingsrapporten;
- Indien van toepassing, het opstellen / verzenden van ontvangstbevestigingen en bedankbrieven aan donateurs;
- Het uitvoeren van andere administratieve taken, zoals rapporten opstellen voor het monitoren van resultaten van fondsenwervingscampagnes.

### Wie zoeken we?

- Je hebt minimaal een afgeronde opleiding in het voortgezet onderwijs bij voorkeur aangevuld met een certificaat / training in bedrijfskunde/bedrijfsadministratie, financiën, boekhouding of een gerelateerd veld;
- Je hebt minimaal 6 jaar relevante werkervaring, of minimaal 4 jaar relevante werkervaring in combinatie met een aanvullend certificaat zoals hierboven vermeld;
- Je hebt goede kennis van de fondsenwervende markt in Nederland;
- Je bent servicegericht, sociaal vaardig en een teamspeler;
- Je bent kennis van sociale media en webtechnologieën;
- Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal (zowel in woord als geschrift);
- Je hebt uitstekende computervaardigheden in MS Office;
- Ervaring met het ondersteunen van individuele fondsenwervingsprogramma's in Nederland is een pré;
- Kennis van UNHCR programma's en activiteiten is een pré;
- Ervaring met klantbeheersystemen (CRM), bij voorkeur ervaring met het invoeren van gegevens in Salesforce, is een pré.

### Locatie

UNHCR Nederland, Den Haag

### Dit bieden we

Een jaarcontract tot 31 december 2020 met mogelijkheid tot verlenging. Het betreft een full-time functie, maar part-time invulling van de rol (32 uur) is bespreekbaar.

Het salaris is conform de VN GS salarisschaal in Nederland (Lica-5 schaal).

### Ben je geïnteresseerd? Aanmelding moet in het Engels!

Interested applicants should submit their letter of motivation, duly updated (with all work experience) and signed Personal History Form (P11), and CV to [hqpsphr@unhcr.org](mailto:hqpsphr@unhcr.org) indicating “**Snr PSP Assistant (Donor care & Admin)** (NL)” in the subject of the email.

New/accepted Personal History Forms are available at [PHF Form](#) / [Supplementary Sheet](#).

**De deadline voor aanmelding is 5 februari 2020.**