

Vacature Teammanager Klantinformatiecentrum

Sta jij garant voor totale klanttevredenheid en weet jij hoe je de beste prestaties haalt uit een team? Vind je het leuk om het niveau van de dienstverlening continu te verbeteren? Lees dan gauw verder want wellicht zijn wij op zoek naar jou!

De organisatie

Kennemer wonen is een ondernemende en eigentijdse woningcorporatie in Noord-Kennemerland met ruim 10.000 woningen in vijf gemeenten: Alkmaar, Bergen, Castricum, Heiloo en Uitgeest. Met 90 medewerkers werkt Kennemer Wonen aan een belangrijke maatschappelijke taak. Zorgen dat mensen die daar niet zelf in kunnen voorzien, goed en betaalbaar wonen. Wij zijn de Thuisgever van Noord-Kennemerland.

Een loyale groep bevlogen, hardwerkende medewerkers werkt met veel passie aan het Koersplan 2030 van Kennemer Wonen. Dit alles gebeurt in informele, toegankelijke en samenwerkingsgerichte cultuur, waarin doorontwikkeling en het professionaliseren van de organisatie grote aandacht krijgt. Een dynamische omgeving waarin medewerkers veel kunnen betekenen.

De organisatie valt onder de eindverantwoordelijkheid van de bestuurder is opgebouwd uit drie clusters: Klant & Markt, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Het cluster Klant & Markt bestaat uit drie afdelingen: Het Klantinformatiecentrum, Verhuur& Verkoop en de afdeling Sociaal Beheer. Het team Klantinformatiecentrum (KIC) bestaat uit twee medewerkers Informatiebeheer en elf medewerkers klantcontact. Het KIC fungeert als visitekaartje van de organisatie en zorgt ervoor dat 80% van de klantvragen (telefonisch, digitaal of fysiek aan de balie) direct en goed worden beantwoord. Het KIC geeft thuis op alle vragen van huurders en woningzoekenden, klanttevredenheid staat bij deze afdeling met stip op één. Een klacht wordt gezien als een kans om de dienstverlening nog beter te maken. Voor ons team KIC zoeken wij een:

Teammanager Klantinformatiecentrum (32 uur)

Wat ga je doen

Als teammanager Klantinformatiecentrum ben je verantwoordelijk voor efficiënte inrichting en bemensing van en taakverdeling binnen het team zowel kwantitatief als kwalitatief. Je stuurt, coacht en faciliteert medewerkers, waarbij wordt bijgedragen aan het versterken van het zelfsturend vermogen en doelgericht werken. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de procesvoortgang en -optimalisatie en het realiseren van de resultaten van het team, de kwaliteit, kwantiteit en tijdigheid van producten en diensten. Je bent verantwoordelijk voor het operationeel aansturen van de functionaliteit en kwaliteit van het Medewerkersportaal en het Klantenportaal. Je voorziet in de informatiebehoefte van de werkprocessen en de medewerkers en bent verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens in systemen zodat deze bruikbaar is in de diverse werkprocessen. Je bent verantwoordelijk voor het klachtenmanagement en maakt analyses ter verbetering en optimalisatie van het dienstverleningsconcept, klantprocessen en ondersteunende systemen. Tevens draag je bij aan de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen door vervanging en ondersteuning van collega's en het aanleveren van de gevraagde informatie. Je adviseert de direct leidinggevende over optimalisering van de (eigen) werkzaamheden en signaleert mogelijkheden voor innovatie van werkprocessen, producten en diensten.

Wie zoeken wij

Onze nieuw teammanager Klantinformatiecentrum is energiek en heeft vanuit natuurlijk leiderschap een voorbeeldfunctie voor het team medewerkers. Hij/ zij zorgt voor een goed werkklimaat, waarbij de informele sfeer en korte lijnen heel belangrijk zijn. Daarnaast heeft de teammanager oog voor onze huurder en is sterk in het vertalen van een dienstverleningsconcept naar structuren, systemen en kennis.

Deze opleiding en competenties heb je in huis

- Minimaal HBO werk- en denkniveau
- Ervaring met het aansturen van een klantinformatiecentrum
- Affiniteit met de volkshuisvesting
- Kennis van de logica van IT-structuren en hulpsystemen op het gebied van klantinformatie en kennismanagement
- Vaardig in situationeel leiderschap
- Goede communicatieve en sociale vaardigheden
- Vaardig in het schrijven van heldere beleidsvoorstellen
- Kunnen vertalen van het Koersplan in heldere teamdoelstellingen
- Goed kunnen samenwerken zowel intern als extern

Van onze medewerkers verwachten wij dat zij klantgericht, betrokken, betrouwbaar en kostenbewust zijn. Daarnaast beschik je voor deze functie over de volgende gedragskenmerken:

- Coachen
- Kwaliteitsgerichtheid
- Resultaatgerichtheid (stimuleren van teamresultaten)
- Analytisch maar pragmatisch
- Dienstverlenend.
- Zorgvuldig (ook op details)
- Communicatief
- Integer
- Besluitvaardig

Arbeidsvoorwaarden

Het dienstverband wordt in eerste instantie aangeboden voor één jaar. Bij gebleken geschiktheid kan dit worden omgezet in een dienstverband voor onbepaalde tijd.

De functie is ingedeeld in schaal K

De functie wordt zowel intern als extern uitgezet. De sluitingsdatum voor deze vacature is 6 december. Uiterlijk 8 december ontvangen de kandidaten een bericht van ons of zij wel/niet uitgenodigd worden voor een eerste kennismaking.

Interesse?

Stuur dan jouw motivatiebrief voorzien van CV, o.v.v. teammanager Klantinformatiecentrum, vóór 6 december naar Christel Reinders, HRM adviseur, iksoliciteer@kennemerwonen.nl

Wil je meer weten over de functie neem dan contact op via app, telefoon of e-mail met Jeannette Fornerod, Manager Klant & Markt (06 15 44 51 14 / jfornerod@kennemerwonen.nl).

Deze vacature wordt gelijktijdig intern en extern gepubliceerd. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.