

Manager Bewonerscontact

Locatie: Oss en 's-Hertogenbosch

Uren: 1

Als manager Bewonerscontact geef je leiding aan de teams KIC en Servicebureau en werk je samen aan een hoge klanttevredenheid. Jij zorgt ervoor dat de mensen in jouw teams hun werk goed kunnen doen, effectief samenwerken met andere afdelingen en zich blijven ontwikkelen. Zie jij jezelf leidinggeven aan deze teams? Lees van verder!

Welke impact maak je?

Jij bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van onze dienstverlening en de klanttevredenheid die daarvan het gevolg is. Jouw adequate sturing op de vragen van onze bewoners brengt onze dienstverlening naar een hoger niveau. Mede dankzij jou krijgen onze huurders en woningzoekenden de antwoorden die ze zoeken. En voelen ze zich gehoord en begrepen.

Hoe ga je dat doen?

- ✓ Je stuurt bij, adviseert en doet verbetervoorstellen op basis van de signalen van onze bewoners.
- ✓ Je coacht en ondersteunt de mensen op jouw afdeling zodat ze goed samenwerken binnen en buiten hun teams.
- ✓ Je bent verantwoordelijk voor de eerstelijns klantprocessen en de daarin gegenereerde klantdata.
- ✓ Je kent de doelen van de organisatie en draagt samen met de eigen en overige afdelingen bij aan de realisatie van de organisatiedoelen.
- ✓ Je realiseert en optimaliseert de klantvisie van BrabantWonen en bewaakt daarmee de balans tussen een efficiënte, effectieve en klantgerichte dienstverlening waarbij de bewoner centraal staat.
- ✓ Je rapporteert en signaleert continue en proactief, de afdeling Bewonerscontact bevat de ogen en oren van de organisatie.

- ✓ Je bent aanjager van continue leren en verbeteren binnen de organisatie voor onze primaire processen.
- ✓ Jij focust op en zorgt ervoor dat jouw medewerkers een optimale bewonersbeleving waar kunnen maken en anderen kunnen inspireren zich hier ook voor in te zetten. Doordat jouw team doorlopend (online) contact heeft met bewoners is zij als geen ander in staat dit waar te maken en aan te jagen. Samen maken jullie onze dienstverlening elke dag weer beter.
- ✓ Je coacht, inspireert en daagt jouw medewerkers uit hun talent in te zetten in de organisatie. Continu leren en ontwikkelen staat daarbij centraal.

Meer specifiek bestaan jouw werkzaamheden uit het aansturen en faciliteren van acties voor:

- ✓ Het verlagen van de doorlooptijd van bewonersinteracties;
- ✓ Het verhogen van de kwaliteit van bewonersinteracties;
- ✓ De doorontwikkeling van (online) dienstverlening.

Wat drijft jou?

- ✓ **Je bent ontwikkelingsgericht:** bij BrabantWonen kun je jezelf ontwikkelen op heel veel gebieden: binnen de organisatie, je functie, op persoonlijk vlak, of bij verbeteringen voor onze huurders. Met een goed idee kun je altijd aan de slag.
- ✓ **Je wil het samen doen:** goed samenwerken is belangrijk als je bij ons werkt en jij kunt dat. Met collega's, met bewoners en met externe partijen. Zoals onze slogan zegt: Natuurlijk samen!
- ✓ **Je houdt van een no-nonsense aanpak:** geen gedoe, gewoon samen hard werken aan onze doelen. Dat wat gedaan moet worden, wordt ook gedaan. Je kunt bij BrabantWonen ook bij iedereen binnenlopen. Geen ingewikkelde hiërarchie, maar laagdrempelig samenwerken en gelijkwaardigheid.

Benieuwd wat 'de BrabantWonen-medewerker' nog meer belangrijk vindt? Lees: [Passen we bij elkaar?](#)

Wie ben jij?

- ✓ Je bent ondernemend en hebt ruime managementvaardigheden in dienstverlening en klantcontact.

- ✓ Je hebt ervaring met verandertrajecten en continue leren en verbeteren.
- ✓ Je voelt een grote organisatie gemakkelijk aan en weet hoe het werkt bij een grote woningcorporatie.
- ✓ Je hebt twee tot vijf jaar werkervaring in een soortgelijke functie.
- ✓ Je hebt hbo+/WO werk- en denkniveau.