

Teamleider Service en Advies



32-36 uur



Kerkrade



Max. 6.493,-

Jij bent een echte Buurtmaker! Als teamleider Service en Advies bij Heemwonen in Kerkrade ben je met je team verantwoordelijk voor 100000 contactmomenten met huurders, partners en leveranciers. Jij zorgt ervoor dat we onze beloften waarmaken en een goed visitekaartje achterlaten. Hoe uitdagend is dat!

Dit ga je doen

Als teamleider ben je integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, KPI's, de processen, systemen en HR van het team Service en Advies. Ook sta je, samen met de andere teamleiders, aan de lat voor de kwaliteit van de integrale dienstverlening van HEEMwonen. Onze ketenpartners spelen een cruciale rol in de kwaliteit van onze dienstverlening. Je werkt nauw met ze samen en weet de dienstverlening stapsgewijs naar een hoger niveau te brengen. Je voelt je thuis in een procesgerichte omgeving, waar I&A en data een steeds grotere rol spelen. Onze koers Samen Buurtmaken maakt dat we grote stappen zetten in onze ontwikkeling. Dit raakt zowel de teamontwikkeling, de kwaliteit van de dienstverlening als de ontwikkeling van data, systemen en processen. Jij gaat er voor zorgen dat jouw team resultaten boekt en groeit in professionaliteit.

Voorbeeld van een werkweek

- **Maandag:** de weekstart staat in het teken van een goede planning & bezetting in het team, zodat de huurders en al onze samenwerkingspartners ook deze week weer op ons kunnen bouwen. Daarnaast heb je een paar overlegmomenten met collega's waarin actuele data over de kwaliteit van onze dienstverlening worden gepresenteerd. Dit helpt je om op koers te blijven met S&A.
- **Dinsdag:** je voert diverse gesprekken met medewerkers van S&A, over hun eigen ontwikkeling en jullie kijken samen naar hoe het met ze gaat en de progressie die geboekt is in hun vaardigheden aan de telefoon. Daarnaast heb je een overleg met de ketenpartners, over de verbetering van de onderlinge samenwerking.
- **Woensdag:** je praat bij met de projectleider van het project Digitalisering. Dit project gaat voor o.a. het team S&A veel moois brengen, want het stelt ons in staat om de huurders beter, sneller en makkelijker te helpen met hun vragen. In de middag heb je veel ruimte en sta je letterlijk met de voeten in de klei: je hebt diverse korte informele gesprekjes met medewerkers over het oplossen van kleine knelpunten in hun werk. Ook komt er een tevreden huurder aan de balie die jullie trakteert op een doos bonbons. Dit naar aanleiding van een nieuwe woning die hij heeft gevonden.
- **Donderdag:** je hebt een afspraak met één van de medewerksters van het team die verantwoordelijk is voor het uitbouwen van de zogenaamde kennisbank: dit is een soort Wikipedia voor het team S&A, die ons helpt om op heel veel vragen van huurders een kwalitatief goed antwoord te kunnen geven. Ook faciliteer je samen met een andere collega een korte kennissessie, waarin bouwtechnische kennis centraal staat. Dit draagt ook bij aan de deskundigheid van je medewerkers. Zij kunnen huurders aan de telefoon en de balie daardoor beter helpen.
- **Vrijdag:** een halve werkdag, waarin je veel ruimte hebt om in alle rust je mails bij te werken en ander bureauwerk te doen. Je kijkt ook al even vooruit naar de nieuwe week en je ziet dat

het goed is: de bezetting is op orde en je merkt dat er steeds meer nieuwe initiatieven ontstaan binnen het team. Tevreden ga je het weekend in.

Meer weten? Bekijk hier de [vacaturefilm](#) en lees hier [het koersdocument van Heemwonen](#)



Voor de bemiddeling voor deze functie kun je rekenen op Geerts & Partners. En dus op persoonlijk contact met een ervaren adviseur die zich verdiept in jouw wensen en ambities, én die het werkveld als geen ander kent.

Dit krijg je

Heemwonen is een ambitieuze en moderne organisatie met een stevige basis en volop in ontwikkeling. Er is veel ruimte voor eigen ontwikkeling en initiatief. We hebben een groot netwerk van woningcorporaties, gemeenten en andere non-profit organisaties waar je gebruik van kunt maken. Verder kun je rekenen op:

- Je salaris ligt afhankelijk van kennis en ervaring tussen de €4.804 en €6.493 (cao woondiensten) bij een fulltime aanstelling van 36 uur per week.
- Flexibiliteit in werkplek en werktijden. De mogelijkheid om deels thuis te werken en een bijbehorende thuiswerkvergoeding.
- Een laptop, telefoon en indien nodig een ergonomische verantwoorde beeldschermwerkplek (thuis) ter beschikking.
- Een loopbaanbudget dat is bedoeld voor persoonlijke en professionele ontwikkeling. We bieden volop mogelijkheden voor ontwikkeling en opleiding. Dit kan door het volgen van opleiding of learning on the job.

Hier ga je werken

Wij zijn HEEMwonen, een woningcorporatie die voor een thuis zorgt voor zo'n 10.000 huishoudens in Kerkrade en Landgraaf. Bij HEEMwonen voelen we ons verantwoordelijk voor sterke, gevarieerde buurten waar bewoners zich thuis voelen. HEEMwonen is een ambitieuze organisatie met ca 120 medewerkers, korte lijnen en een informele werksfeer. Met onze collega's, partners en bewoners zetten we in op Samen Buurtmaken. Dat is onze koers en Samen Buurtmaken heeft iets actiefs, het past bij de manier waarop we de uitdagingen in onze omgeving aangaan en straalt ook positiviteit en daadkracht uit.

Het team Service & Advies (S&A) is het visitekaartje van HEEMwonen. Samen Buurtmaken begint met het eerste contact. Dan maken we onze beloften meteen waar. De meeste contacten verlopen via de telefoon, maar ook zien we dagelijks tientallen bezoekers aan de balie verschijnen, komen er vragen per e-mail binnen en via de website. Zoveel als mogelijk worden die vragen door het team S&A direct beantwoord. Reparatieverzoeken plannen we in bij onze ketenpartners. Daarnaast worden ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd door het team S&A. Het team bestaat in totaal uit ongeveer 15 fte leuke collega's die een stap extra zetten om elkaar vooruit te helpen. Er is een fijne sfeer!

Dit breng je mee

- **Dwars denken en fris kijken;** je bent een creatieve leider en je denkt en handelt in mogelijkheden. Je slaat nieuwe wegen in en je staat open voor nieuwe ideeën. Dat doe je niet alleen voor jezelf. Je draagt dit over aan je collega's, zowel binnen als buiten het team. Je bent een leider die zowel coachend en faciliterend voor collega's kan zijn, maar ook sturend en directief is waar het moet.
- **Je hebt een hart voor de bewoner;** je hebt een sterk ontwikkeld gevoel voor service en dienstverlening. Je anticipeert op de behoeften van onze huurders en laat onze



dienstverlening hierop aansluiten. De kwaliteit van de dienstverlening is van hoog niveau. Je laat gedrag zien waar je collega's een voorbeeld aan nemen.

- **We bouwen bruggen;** je bent in staat om gemakkelijk verbinding te maken en van daaruit sterke relaties op te bouwen. Zowel binnen het team, als met de collega's van de andere teams en de ketenpartners. Samen met de collega teamleiders sta je voor Samen Buurtmaken. Je beweegt soepel door alle lagen van de organisatie en je bent toegankelijk zowel voor collega's, partners als bewoners.
- **Op ons kun je bouwen;** je bent resultaatgericht. KPI's worden behaald. Afspraak is afspraak, dat is voor jou een uitgangspunt bij alles wat je doet. Je zorgt ervoor dat HEEMwonen en de ketenpartners kunnen vertrouwen op het team S&A.
- **Talent gedreven bereiken we meer;** Je hebt een natuurlijk overwicht, ruime ervaring met betrekking tot teamontwikkeling en het realiseren van veranderingen. Je hebt ook ruime ervaring met proces- en servicegerichte organisaties. Je hebt een sterke affiniteit met data en I&A.

Verder breng je mee:

- Je beschikt over hbo werk- en denkniveau.

Word teamleider Service en Advies bij Heemwonen.

Upload je motivatie en cv via de sollicitatiebutton. Je kunt reageren tot en met 8 september 2024. Wil je eerst meer weten over de functie of de organisatie? Of heb je vragen over de sollicitatieprocedure? Neem dan contact op met Roos Los, senior adviseur via 06 – 27585038 of roos.los@geerts-partners.nl. Een app-bericht sturen kan ook.

Goed om te weten

- De oriënterende gesprekken met Roos Los vinden online plaats op 9,11,12 september 2024.
- De gesprekken bij Heemwonen zijn gepland op 16 september 2024 (1^e ronde) en 23 september 2024 (2^e ronde).
- Terugkoppeling TMA ontwikkelassessment op vrijdag 20 september in de middag.
- Het arbeidsvoorwaardengesprek is gepland op 26 september 2024.
- Voor deze functie is een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vereist.
- Een selectieassessment kan onderdeel uitmaken van de sollicitatieprocedure.

Dit doet Geerts & Partners voor jou

De adviseurs van Geerts & Partners werven en selecteren kandidaten op directie- en managementniveau in het publieke domein. We stellen jouw ambities en wensen centraal, denken actief met je mee en openen graag ons uitgebreide netwerk voor je.