

Lead Complaints

Als Lead Complaints ben je integraal verantwoordelijk voor het klachtendomein van ASN Bank. Je zorgt dat klachten zorgvuldig, onafhankelijk en tijdig worden behandeld en dat je team aantoonbaar presteert op kwaliteit, klantbelang en efficiency. Minstens zo belangrijk: jij maakt zichtbaar waar klanten tegenaan lopen, adviseert de organisatie over de benodigde veranderingen en zorgt voor een duidelijke overdracht naar de Lead Improvements, die verantwoordelijk is voor de verdere uitwerking en realisatie van verbeteringen.

Wat ga je doen

Je opereert op het snijvlak van klantbelang, zorgplicht, wet- en regelgeving, reputatie en bedrijfsvoering. De keuzes die jij en je team maken, raken direct het vertrouwen van klanten. Je bent daarom niet alleen verantwoordelijk voor een beheerste klachtenoperatie, maar ook een stevige gesprekspartner voor management, Legal, Compliance, Risk en de bedrijfsonderdelen waar klachten ontstaan. Je geeft leiding aan het team dat klachten behandelt en voert de regie over het volledige klachtenproces: van registratie en behandeling tot besluitvorming, rapportage en escalatie. Je stelt duidelijke kaders, bewaakt de toepassing daarvan en stuurt op kwaliteit, doorlooptijd, werkvoorraad, capaciteit en een consistente belangenafweging. Bij complexe, gevoelige of mogelijk precedentscheppende dossiers zorg je voor deskundige afwegingen, tegenspraak en navolgbare besluitvorming. Je brengt structureel in kaart waarover klanten klagen, welke patronen en risico's daarachter liggen en waar de organisatie moet ingrijpen. De periodieke Voice of the Customer-rapportage is daarbij een belangrijk instrument. Je vertaalt data en dossiers naar scherpe inzichten en concrete adviezen voor management en proceseigenaren. Zodra een signaal voldoende is onderbouwd en een verbetering nodig is, draag je dit helder en compleet over aan de Lead Improvements. Je blijft betrokken voor context en klanteffect, maar de Lead Improvements is verantwoordelijk voor de verdere uitwerking, prioritering en realisatie. Jouw verantwoordelijkheden:

- Je bent eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige, onafhankelijke en tijdige behandeling van klachten en stuurt aantoonbaar op kwaliteit, doorlooptijd, productiviteit en klantgericht herstel.
- Je borgt klantbelang, zorgplicht, wet- en regelgeving, interne kaders en relevante Kifid-richtlijnen en grijpt in wanneer kwaliteit, voortgang of risico's daarom vragen.
- Je zorgt voor een volledige en betrouwbare klachtenregistratie, heldere managementinformatie en periodieke rapportages over aantallen, oorzaken, trends, risico's en klantimpact.
- Je vertaalt klachten en data naar bestuurlijk relevante inzichten en adviseert management en proceseigenaren over de maatregelen die nodig zijn.
- Je organiseert een heldere overdracht van onderbouwde verbeterignalen naar de Lead Improvements en bewaakt dat de context, urgentie en gewenste klantuitkomst goed zijn vastgelegd.
- Je neemt regie op complexe, gevoelige en geëscaleerde dossiers en zorgt voor gedragen, uitlegbare en navolgbare besluitvorming.
- Je geeft richting aan de vakinhoudelijke ontwikkeling van het team en versterkt medewerkers in analyse, oordeelsvorming, schriftelijke communicatie en het voeren van complexe gesprekken.
- Je onderhoudt een effectief netwerk met onder andere Legal, Compliance, Risk en de verantwoordelijke bedrijfsonderdelen en spreekt de organisatie aan op terugkerende oorzaken en risico's.

- Je leidt je team door veranderingen zoals één merk, digitalisering en meer eigenaarschap en vertaalt de koers van ASN Bank naar concrete prioriteiten en resultaten.

Hier kom je te werken

Je werkt in Utrecht binnen het Customer Contact Center van ASN Bank. Dit is een omgeving waar klantcontact, verandering en operatie dagelijks samenkomen. Binnen het domein werken de Lead Complaints en de Lead Improvements nauw samen, met een heldere verdeling van verantwoordelijkheden: jij bent eigenaar van de klachtenoperatie, de analyse en het organisatieadvies; de Lead Improvements is eigenaar van de verdere uitwerking en realisatie van verbeteringen. Je werkt samen met collega Leads en rapporteert aan de Directeur Customer Contact Center.

Leiderschap

Als lead bij ASN Bank ben je daadkrachtig, resultaatgericht en ondernemend. Je inspireert, stimuleert eigenaarschap en bouwt sterke teams. Met transparante communicatie en een mensgerichte aanpak creëer je een omgeving waarin medewerkers groeien en excelleren. Je bent een rolmodel van onze kernwaarden – Eerlijk, Persoonlijk en Ondernemend – en draagt zo bij aan het succes van ons team en de organisatie.

Dit breng je mee

Voor deze sleutelpositie zoeken we een senior leider die gezag combineert met verbinding. Je overziet het volledige klachtendomein, stelt scherpe prioriteiten en durft positie te kiezen wanneer klantbelang, regelgeving, uitvoerbaarheid en organisatiedoelstellingen spanning opleveren. Je stuurt op concrete resultaten, spreekt aan op afspraken en professioneel handelen en creëert een cultuur waarin eigenaarschap, tegenspraak en vakmanschap vanzelfsprekend zijn. Je begrijpt dat goed klachtenmanagement verder gaat dan het oplossen van individuele dossiers. Klachten laten zien waar klanten vastlopen, waar risico's ontstaan en waar dienstverlening of processen tekortschieten. Je kunt deze signalen scherp analyseren, helder rapporteren en omzetten in een overtuigend advies aan de organisatie. Daarbij weet je precies wanneer jouw verantwoordelijkheid eindigt en een onderbouwd verbeter signaal wordt overgedragen aan Improvements. Je bent analytisch sterk, bestuurlijk sensitief en overtuigend in je communicatie. Je vormt zelfstandig een afgewogen oordeel, blijft koersvast onder druk en kunt op verschillende niveaus het stevige gesprek voeren. Je verbindt inhoud en mensgericht leiderschap: je geeft richting, creëert duidelijkheid en ontwikkelt professionals in eigenaarschap, kwaliteit en vakmanschap.

Verder neem je mee:

- Hbo- of wo-werk- en denkniveau.
- Minimaal 7 jaar relevante ervaring in klachtbehandeling, klantcontact, operations, risk, compliance of een vergelijkbare omgeving, waarvan meerdere jaren in een leidinggevende rol.
- Aantoonbare ervaring met het aansturen van een operationeel team en het sturen op kwaliteit, werkvoorraad, capaciteit, doorlooptijd en productiviteit.
- Ervaring met het analyseren van klachten, het opstellen van managementrapportages en het adviseren van management en proceseigenaren.
- Ervaring met complexe of geëscaleerde klantdossiers en met samenwerking tussen operatie, Legal, Compliance, Risk en verbeter teams.
- Gedegen juridische kennis van consumentenrecht, zorgplicht en relevante Kifid-richtlijnen is een pré, of het vermogen om deze kennis snel op het gewenste niveau te brengen. Wft is vereist, of je bent bereid en in staat deze kennis snel te behalen.
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden en het vermogen om complexe informatie terug te brengen tot een duidelijk oordeel, advies en

handelingsperspectief.

Wat krijg je van ons

Een sleutelrol met brede verantwoordelijkheid en zichtbare impact op klantvertrouwen, kwaliteit en de ontwikkeling van ASN Bank. Je krijgt de ruimte om richting te geven aan het klachtendomein, een professioneel team verder te brengen en organisatiebrede verbetering te versnellen. De functie valt in schaal 11, met een bruto maandsalaris tussen € 5.946,23 en € 7.928,30 (op basis van 36 uur per week). Daarnaast krijg je van ons:

- Een flexibel in te delen 36-urige werkweek
- Vakantiegeld en een 13e maand, op een moment dat het jou goed uitkomt
- Op basis van een fulltime dienstverband: 208,8 uur verlofuren per jaar
- Een goede collectieve pensioenregeling
- € 750,- per jaar om jezelf te blijven ontwikkelen (te sparen tot € 3.000,-)
- Elke 5 jaar € 900,- om je thuiswerkplek weer helemaal op orde te maken
- Een NS-Business Card en een kilometervergoeding voor als je op de fiets komt

Nieuwsgierig naar de rest? Lees [hier](#) alles over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

ASN Bank is een toegankelijke en vooruitstrevende bank met oog voor mens, maatschappij en de toekomst. We dragen op duurzame wijze bij aan financiële oplossingen voor onze klanten én aan maatschappelijke vraagstukken in Nederland. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor duurzaamheid, financieel welzijn en goed wonen. Als bank combineren we het gemak van veilig mobiel bankieren met de kracht van persoonlijk advies. Dankzij ons landelijk dekkend netwerk van kantoren zijn we ook fysiek dichtbij op de momenten die ertoe doen.

Word onze collega

Herken jij jezelf in deze rol? Solliciteer dan bij ASN Bank. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. De procedure bestaat uit twee gesprekken en een assessment. Wil je eerst meer weten? Neem dan contact op met Floortje Otten, corporate recruiter, via floortje.otten@asnbank.nl of 0610986428.

#LI-Hybrid#LI-FO1