

Service Lead Customer Contact Center Utrecht

Als Service Lead bij ASN Bank in Utrecht ben jij de drijvende kracht achter onze transformatie naar digital first. Je geeft niet alleen leiding aan een ambitieus serviceteam, maar je draagt ook actief bij aan een toekomstbestendig en klantgericht Contact Center. Met jouw visie op zelforganisatie en continue verbetering draag je direct bij aan onze ambitie: de beste klantenservice van Nederland.

Wat ga je doen?

In deze rol ben jij de spin in het web voor jouw team in Utrecht en Den Haag. Samen met jouw collega Leads in Utrecht, Sittard, en Groningen werk je aan de doorontwikkeling van ons CCC: van call first naar digital first. Je bent operationeel verantwoordelijk voor het realiseren van onze KPI's en bewaakt de kwaliteit van onze processen. Je coacht medewerkers in hun professionele groei en stimuleert hen om als zelfstandige professionals eigenaarschap te tonen. Daarnaast speel je een belangrijke rol in de begeleiding van de voorgenomen sluiting van de locatie Den Haag. Je zorgt voor duidelijke communicatie, aandacht voor medewerkers en een zorgvuldige uitvoering van deze verandering, zodat collega's zich gesteund voelen tijdens de overgang.

Jouw verantwoordelijkheden

- Leiderschap: je inspireert, faciliteert en daagt teams uit om eigenaarschap te nemen, continu te leren en samen steeds betere resultaten te behalen.
- Coaching: je ontwikkelt medewerkers en teams doormiddel van coaching, feedback en het voeren van betekenisvolle performancegesprekken waarin groei centraal staat.
- Resultaatsturing: je stuurt op klantwaarde, medewerkerstevredenheid, efficiency en risicobeheersing door gedrag en resultaten met elkaar te verbinden.
- Teamontwikkeling: je bouwt aan een cultuur van vertrouwen, samenwerking, feedback en psychologische veiligheid waarin mensen verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf én voor elkaar.

Hier kom je te werken

Het CCC bestaat uit zelforganiserende serviceteams, verspreid over Utrecht, Sittard, Den Haag en Groningen, met een sterke focus op samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid. Jij werkt vanuit Utrecht en rapporteert aan de Director CCC. Bij ASN Bank geloven we in een cultuur waarin eerlijkheid, persoonlijk contact en een ondernemende houding centraal staan.

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.

Wat breng je mee?

Je bent een coachend leider die vertrouwen geeft, eigenaarschap stimuleert en mensen helpt iedere dag een beetje beter te worden. Je combineert mensgericht leiderschap met een scherpe blik op resultaten, data en digitalisering. Je durft keuzes te maken, voert het eerlijke gesprek en weet teams mee te nemen in verandering. Daarbij verlies je nooit de balans uit het oog tussen klantwaarde, medewerkerstevredenheid, efficiency en risicobeheersing. Je bent een coachend leider die vertrouwen geeft, eigenaarschap stimuleert en mensen helpt iedere dag een beetje beter te worden. Je combineert mensgericht leiderschap met een scherpe blik op resultaten, data en digitalisering. Je durft keuzes te maken, voert het eerlijke gesprek en weet teams mee te nemen in verandering. Daarbij verlies je nooit de balans uit het oog tussen klantwaarde,

medewerkerstevredenheid, efficiency en risicobeheersing.

Verder heb je:

- HBO of WO werk- en denkniveau;
- Minimaal 5 jaar werkervaring binnen een klantenservice organisatie, relevante werkervaring binnen het hypotheekdomein en dagelijkse bankzaken inclusief leidinggevende ervaring;
- Aantoonbare ervaring met coachen en ontwikkelen van medewerkers en teams;
- Affiniteit met digitalisering, innovatieve technologieën en digital first werken, Affiniteit met Lean werken en zelfsturende, autonome teams;
- In het bezit van de diploma's WFT Basis.

Wat krijg je van ons

Deze functie valt in schaal 10, met een bruto maandsalaris tussen € 5.179,72 en € 6.906,97 (op basis van 36 uur per week). En dit krijg je ook van ons:

- Een 36-urige werkweek. Je werkt overwegend op kantoor, minimaal 3 dagen per week. We bieden flexibiliteit in hoe je jouw uren invult: 4x9 is niet mogelijk voor deze rol, maar je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om te werken volgens een twee-weeks rooster van 4x8 en 5x8, of structureel 4,5 dag per week.
- 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

Maak jij je sterk voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. De sollicitatieprocedure bestaat uit twee gesprekken en een dagassessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Floortje Otten, corporate recruiter, via floortje.otten@asnbank.nl of 0610986428.

#LI-Hybrid #LI-FO1