

Employee Experience Specialist

Als Employee Journey Expert bij ASN Bank in Utrecht ontwerp en verbeter je employee journeys die aansluiten bij de behoeften van medewerkers en leidinggevendenden. Je verbindt inzichten, feedback en digitale mogelijkheden om de HR-dienstverlening persoonlijker, eenvoudiger en toegankelijker te maken. Zo maak jij het verschil op de momenten die er voor medewerkers écht toe doen.

Wat ga je doen?

Bij ASN Bank bouwen we aan een nieuwe manier van HR-dienstverlening. We bewegen van reactieve ondersteuning naar een proactieve, persoonlijke en digitale medewerkerservaring. In het journeymodel organiseren we HR-dienstverlening rondom de belangrijkste fasen in het werknemersleven. Zo sluiten we aan op wat medewerkers en leidinggevendenden op elk moment écht nodig hebben. Als Employee Journey Expert speel je een belangrijke rol in die ontwikkeling. Je kijkt naar de volledige employee journey, van instroom en ontwikkeling tot interne mobiliteit en uitstroom. Je ontdekt wat medewerkers en leidinggevendenden nodig hebben, waar verbeterkansen liggen en hoe we contactmomenten en dienstverlening beter op elkaar laten aansluiten. Daarbij werk je aan compliant processen, in nauwe samenwerking met Risk en Compliance. Zo maak je het verschil op de momenten die er toe doen.

Jouw verantwoordelijkheden zijn:

- Je brengt employee journeys in kaart en ontwikkelt en verbetert deze vanuit de behoeften en ervaringen van medewerkers en leidinggevendenden.
- Je analyseert employee experience-data, NPS en feedback en vertaalt inzichten naar concrete verbeteringen in journeys en digitale HR-dienstverlening.
- Je ontwerpt samenhangende journeys waarin contactmomenten, HR-dienstverlening en digitale ondersteuning elkaar versterken. Daarbij benut je de mogelijkheden van HR-technologie.
- Je verbindt HR, IT en de business met elkaar. Samen met de journeyteams bepaal je welke moments that matter centraal staan, meet je continu de medewerkerservaring en maak en prioriteer je concrete verbetervoorstellen.
- Je zorgt dat verbeteringen niet alleen worden gepland, maar ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Daarvoor werk je nauw samen met analytics, reporting en de journey leads om resultaten inzichtelijk te maken en continu bij te sturen.

Hier kom je te werken

Je gaat aan de slag binnen het People Experience Center van ASN Bank. Dit center vormt het hart van onze nieuwe HR-dienstverlening. Samen werken we aan een organisatie waarin medewerkers en leidinggevendenden op een eenvoudige, persoonlijke en zoveel mogelijk digitale manier worden ondersteund. We ontwikkelen herkenbare employee journeys, verbeteren onze digitale dienstverlening en gebruiken data en feedback om steeds beter aan te sluiten op wat medewerkers nodig hebben. Daarbij werken we nauw samen met HR Services, HR Strategy & Expertise, IT en de business. Je komt terecht in een omgeving die volop in ontwikkeling is. Dat geeft je de ruimte om nieuwe ideeën in te brengen, bestaande werkwijzen uit te dagen en zichtbaar bij te dragen aan de employee experience van ASN Bank.

Wat breng jij mee?

Jij bekijkt HR-dienstverlening vanuit het perspectief van medewerkers en leidinggevendenden. Je wilt weten wat zij nodig hebben, herkent verbanden en ziet waar hun ervaring eenvoudiger en beter kan. Analytisch inzicht en creativiteit gebruik je om ideeën om te zetten in concrete verbeteringen. Je kijkt naar de volledige journey en niet naar losse processen of systemen. Je neemt initiatief, brengt verschillende perspectieven bij

elkaar en neemt collega's mee in een nieuwe manier van denken en werken.

Verder heb je:

- Hbo- of wo-werk- en denkniveau.
- Ervaring met het analyseren, ontwerpen en verbeteren van employee journeys, customer journeys of vergelijkbare dienstverlening.
- Kennis van employee experience, journey mapping, servicedesign en het vertalen van gebruikersinzichten naar verbeteringen.
- Ervaring met het analyseren van data, feedback en klant- of medewerkerstevredenheid en het meetbaar maken van verbeteringen.
- Affiniteit met digitale dienstverlening en HR-technologie en inzicht in hoe technologie de gebruikerservaring kan verbeteren.
- Ervaring met het samenwerken met verschillende disciplines en het realiseren van verbeteringen in een veranderende organisatie.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 9, met een bruto maandsalaris tussen € 4.552,48 en € 6.069,97 (op basis van 36 uur per week).

Verder bieden wij:

- Een flexibel in te delen 36-urige werkweek, zoals 4x9 en thuiswerken
- 8% 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 assessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Lonneke Bierens, corporate recruiter, via lonneke.bierens@asnbank.nl

#LI-Hybrid #LI-LB1