

Service Lead Support

Heb jij een visie op het operationaliseren van administratieve service processen binnen een bank? Help jij jouw team om Lean en zelf-organiserend te werken en hier iedere dag beter in te worden? Ben jij die leidinggevende waar operationeel management in het bloed zit en word jij blij van resultaten boeken samen met je team waar al onze klanten profijt van hebben? Word Service Lead Support binnen de afdeling Collections & Recovery bij ASN Bank in Utrecht. Wat ga je doen?

Als Service Lead van het Support team speel je een cruciale rol in operationele processen en de administratieve ondersteuning van de andere serviceteams binnen Collections & Recovery. Je boeit, bindt, inspireert en faciliteert de mensen om hun volle potentie te bereiken. Jij bent de drijvende kracht achter de realisatie van resultaatgericht samenwerken binnen het team, zowel op kwantitatief gebied (productiviteit omhoog) als op kwalitatief gebied (kwaliteit omhoog). Je draagt bij aan het vergroten van de zelforganisatie en de continue verbeterkracht van je serviceteam.

Jouw verantwoordelijkheden:

- Directe en operationele leiding van in totaal ongeveer 20 medewerkers en zorgen voor een inspirerende en resultaatgerichte werkomgeving.
- Vertalen van organisatiedoelstellingen naar een heldere visie en meetbare doelen voor jouw teams.
- Realiseren van de doelen en resultaten van jouw team en medeverantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van Collections & Recovery als geheel
- Optimaliseren van serviceprocessen en implementeren van lean-methodieken om efficiëntie te verhogen.
- Bewaken en verbeteren van klanttevredenheid, servicekwaliteit en operationele prestaties.
- Identificeren van verbeterkansen en proactief aanpakken van knelpunten binnen het team en processen.

Hier kom je te werken

Support is een onderdeel van de afdeling Collection & Recovery. Het team heeft als belangrijkste taak om de overige serviceteams zoveel als administratief te ontlasten zodat zij zich volledig op de klantcontacten kunnen richten. Daar waar mogelijk kijk je of processen kunnen worden geautomatiseerd of gerobotiseerd en met je kritische blik op het geheel haal je waste uit de processen, zodat efficiency slagen gemaakt kunnen worden. Belangrijke werkzaamheden van het team zijn o.a. het oplossen van systeemtechnische manco's, deurwaarderszaken en het opschalen van klantcontact bij piekmomenten.

Je rapporteert rechtstreeks aan de Head of Operations van de afdeling Collections & Recovery.

Leiderschap

Als lead 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 jij mee?

- Aantoonbaar HBO/wo werk- en denkniveau.
- In bezit van WFT Basis en bij voorkeur WFT hypotheckrediet en WFT vermogen.
- Minimaal 5 jaar ervaring in leidinggeven binnen een operationele omgeving.
- Voldoende juridische kennis op het gebied van onderhandse verkoop, executietrajecten, beleid, wetgeving, fiscale regelgeving en wet- en regelgeving aangaande verhaalsmogelijkheden.
- Aantoonbare kennis van lean-methodieken en procesoptimalisatie (black belt).
- Ervaring met verandermanagement en teamontwikkeling, het coachen en ontwikkelen van medewerkers, stakeholdermanagement. Zelf werk je ook actief en zichtbaar aan je eigen ontwikkeling, waarmee je het goede voorbeeld geeft.

- Sterke analytische vaardigheden en een klantgerichte mindset.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 11 met een salarisrange tussen de € 4.965,46 en € 7.639,16 bruto per maand (o.b.v. 36 uur per week). Daarnaast kun je rekenen op:

- 36-urige werkweek flexibel in te delen, zoals 4x9 en thuiswerken
- Vakantiegeld en een 13e maand, zelf te kiezen wanneer je dit ontvangt
- 208,8 verlofuren o.b.v. fulltime dienstverband ongeacht je leeftijd
- Goede collectieve pensioenregeling
- Persoonlijk ontwikkelbudget van € 750,- per jaar, op te sparen tot € 3000,-
- Elke 5 jaar € 900,- voor de inrichting van jouw thuiswerkplek
- NS-Business Card én een vergoeding per km als je naar werk fietst.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

De Volksbank met haar bankmerken SNS, ASN Bank, BLG Wonen en RegioBank gaan verder onder één naam: ASN Bank. Zo spelen we sneller in op veranderingen en bouwen we aan een wendbare en toekomstgerichte bank. Een bank die toegankelijk is en zich inzet voor onze klanten én de samenleving.

Word onze collega

We nodigen je van harte uit om te solliciteren bij ASN Bank in Utrecht. Upload je motivatie en cv. We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Voor meer informatie over de sollicitatieprocedure kun je terecht bij Floortje Otten, corporate recruiter, via floortje.otten@devolksbank.nl of 0610986428.

De sollicitatieprocedure bestaat uit 2 gesprekken en assessment.

#hybride #LI-FO1