

Teamleider Klantcontact



Jouw expertise

- ✓ Sterke verbinder in ketensamenwerking
- ✓ Gedreven verbeteraar met PDCA-mindset
- ✓ Brengt structuur door slimme procesoptimalisatie
- ✓ Helder inzicht in capaciteit en talentontwikkeling
- ✓ Inspirerende coördinator met natuurlijk leiderschap

Je onderscheidt je door

- ✓ Je besluitvaardigheid
- ✓ Je inspirerende leiderschap
- ✓ Je innovatieve blik op dienstverlening
- ✓ Je integrale manier van denken en doen
- ✓ Je vermogen om verbinding te maken binnen én buiten het team



Wat ga je doen?

- ✓ Je coördineert en zorgt voor de realisatie van werkzaamheden binnen het team
- ✓ Je plant de personeelcapaciteit en -ontwikkeling
- ✓ Je faciliteert, motiveert en coacht medewerkers
- ✓ Je beoordeelt de prestaties en stimuleert de ontwikkeling van medewerkers
- ✓ Je signaleert financiële kansen en risico's t.a.v. de financiële situatie van de organisatie
- ✓ Je verbetert processen continu met behulp van de Plan-Do-Check-Act-cirkel
- ✓ Je standaardiseert en optimaliseert processen met Lean Six Sigma en Lean Management
- ✓ Je vertaalt klant- en procesinzichten naar vernieuwende oplossingen die onze dienstverlening slimmer, sneller en toekomstbestendig maken

Wat krijg je ervoor terug?

- ✓ Een baan van 32/36 uur per week
- ✓ Hybride werken (50/50)
- ✓ Individueel keuzebudget van 21%
- ✓ Een werklaptop
- ✓ Thuiswerkbudget
- ✓ Persoonsgebonden budget (o.a. persoonlijke ontwikkeling, vitaliteit en leasefiets)
- ✓ Salaris CAO Waterschappen, afhankelijk van ervaring:
minimaal schaal 10 (€ 4.313,- / € 5.848,-) en maximaal schaal 11 (€ 4.780,- / € 6.583,-)





Dit neem je mee

- ✓ Je hebt HBO/WO-werk- en denkniveau
- ✓ Je bent een leidinggevende die de organisatie klaarstoomt voor verdere automatisering
- ✓ Je hebt (globale) kennis van belastingprocessen
- ✓ Je hebt aantoonbare ervaring met integraal denken en samenwerken
- ✓ Je beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden
- ✓ Je hebt bestuurlijke sensitiviteit, tact en een sterk relatienetwerk
- ✓ Je hebt aantoonbare ervaring binnen een klantcontactcenter
- ✓ Je bent in staat om richting te geven aan onze jonge organisatie en bent een drager van de nieuwe organisatiecultuur



Dit ben jij

- ✓ Coachend
- ✓ Vernieuwend
- ✓ Samenbindend
- ✓ Resultaatgericht
- ✓ Visie gedreven



Onze kernwaarden

- ✓ Samenwerkingskracht
- ✓ Innovatie
- ✓ Sociaal menselijk

Jouw impact op onze dienstverlening

- ✓ Je geeft leiding aan het klantcontactteam en zorgt voor warme en toegankelijke dienstverlening
- ✓ Je stuurt 15-20 medewerkers aan die via alle kanalen werken binnen ons Click-Call-Face-principe
- ✓ Je houdt regie in een dynamische omgeving met grote volumes en snel wisselende klantvragen
- ✓ Je stimuleert groei en vakmanschap, met aandacht voor maatwerk, technologie en opleiding
- ✓ Je werkt intensief samen met front- en backoffice om dienstverlening en datagedreven werken te verbinden
- ✓ Je beheert en ontwikkelt de kennisbank, zodat collega's altijd actuele en duidelijke informatie hebben
- ✓ Je bent verantwoordelijk voor het programma Dienstverlening en borgt kwaliteit, verbetering en een mensgerichte aanpak



Ja, ik wil solliciteren!

Wil je graag bij ons komen werken? Mail je CV en motivatie naar hrm@noordelijkbelastingkantor.nl voor 9 mei 2026.

De gesprekken vinden plaats op woensdag 13 mei 2026.

Heb je nog vragen over de functie? Stuur dan een mailtje naar bianca.van.overeem@noordelijkbelastingkantor.nl

