



wij zijn op zoek naar een verbindende en innovatieve
Coördinator Klantcontactcentrum (KCC)
32 - 40 uur

Wil jij bouwen aan een Klantcontactcentrum dat volop in ontwikkeling is? Krijg jij energie van het begeleiden en versterken van een team én van het verbeteren van processen en digitalisering? Dan is de rol van Coördinator KCC iets voor jou. Bij ACV werk je aan meer dan alleen klantcontact: je draagt bij aan een schone en circulaire toekomst. Samen met vijf enthousiaste collega's zorg je voor professionele dienstverlening aan inwoners. Jij helpt het KCC klaar te maken voor de toekomst.

Wat ga je doen?

De teamleider bepaalt de strategische koers van het KCC. Jij vertaalt deze naar de dagelijkse praktijk: je coördineert het team, bewaakt kwaliteit en zorgt dat verbeteringen worden doorgevoerd. Samen bouw je aan een toekomstbestendig KCC. Jij coördineert daarvoor de dagelijkse operatie:

- Je verdeelt het werk en bewaakt overzicht, kwaliteit en voortgang.
- Je bent het eerste aanspreekpunt voor medewerkers.
- Je zorgt voor actuele informatie, duidelijke werkprocessen en structuur.
- Je begeleidt collega's in gespreksvaardigheden en bewaakt de kwaliteit van klantcontact.
- Je springt in bij drukke of complexe gesprekken.

Je ontwikkelt en verbetert het KCC, onder andere door

- Het opbouwen en onderhouden van de kennisbank;
- Het verbeteren en standaardiseren van werkprocessen;
- Het monitoren en analyseren van klantcontacten;
- Innovaties zoals de chatbot, nieuwe telefooncentrale en KPI-ontwikkeling;
- Trendanalyses en rapportages voor kwaliteitsverbetering en besluitvorming.

Je verbindt en adviseert

- Je signaleert knelpunten en trends en vertaalt die naar verbeterkansen.
- Je onderhoudt korte lijnen met andere afdelingen voor soepele processen.
- Je bent sparringpartner van de teamleider bij tactische keuzes.

Wat maakt dit werk bijzonder?

Werken bij ACV betekent bijdragen aan duurzaamheid en circulariteit, terwijl je bouwt aan een KCC met volop ontwikkelkansen. Je werk is afwisselend, met piekmomenten, dynamiek en gesprekken die ertoe doen. Je komt terecht in een betrokken team met een mix van jonge en ervaren collega's en hebt intensief contact met de uitvoering. Jouw werk maakt écht het verschil.

Vanzelfsprekend in de buurt



wij zijn op zoek naar een verbindende en innovatieve **Coördinator Klantcontactcentrum (KCC)**

32 - 40 uur

Dit neem je mee

Je neemt HBO-werk- en denkniveau mee en hebt ervaring binnen een KCC, bij voorkeur in een vergelijkbare rol waarin je al collega's of processen aanstuurde. Je weet hoe je werkprocessen verbetert, kwaliteit borgt en digitaliseringsstappen zet. Coördineren, coachen en helder communiceren gaan je van nature goed af. Daarnaast werk je gestructureerd en behoud je overzicht, ook wanneer het druk is.

Wat bieden wij jou?

- Een warm en betrokken team met hart voor ACV, in een informele omgeving waar jouw talent kan groeien.
- Een salaris volgens CAO GEO Services (schaal F: € 2.991 – € 3.875).
- Ruimte om op te laden: 160 wettelijke én 68 bovenwettelijke vakantie-uren bij fulltime dienstverband.
- Een Persoonlijk Arbeidsvoorwaardenbudget van 13,5% (waarvan 8% vakantiegeld en 5,5% eindejaarsuitkering) dat je kunt inzetten op een manier die bij jouw leven past.
- Leuke extra's zoals een fietsplan, twee keer per jaar een personeelsfeest, de ACV Academie voor persoonlijke ontwikkeling, een telefoon van de zaak en in de wintermaanden om de twee weken een warme hap;
- En boven alles: een duurzame baan waarin jouw werk zichtbaar impact heeft.

Zijn we een match?

Denk jij nu: dit ben ik! Dan willen we je graag leren kennen. Stuur ons een motivatie en CV die laat zien waarom jij dé coördinator bent voor het KCC. Dat mag in een brief, maar verras ons gerust met een originele vorm of concreet voorbeeld dat laat zien hoe jij het KCC verder brengt. Stuur het voor **15 januari 2026** naar solliciteren@acv-groep.nl. Heb je eerst nog een vraag? Neem dan contact op met teamleider **Willemijn Schouten** via 06-123 86 820. Zij vertelt je graag meer. We kijken uit naar jouw komst!

Wat is ACV?

ACV is de naam voor de vertrouwde afvalinzamelaar in de gemeenten Ede, Renkum, Renswoude, Veenendaal, Wageningen en Scherpenzeel. ACV werkt zelfstandig op het gebied van afvalinzameling, straat- en rioolreiniging, beheer openbare ruimte, gladheidsbestrijding en plaagdierenbeheersing.

Vanzelfsprekend in de buurt