



ACV is op zoek naar een klantgerichte

Coördinator Klantcontactcentrum (KCC)

36 - 40 uur per week



ACV is zichtbaar en herkenbaar in de regio. We zijn vanzelfsprekend in de buurt. Voor de gemeenten Ede, Renkum, Renswoude, Veenendaal en Wageningen voeren wij op betrokken en verantwoordelijke wijze het beheer van grondstoffen uit. Dit doen wij door oa. het inzamelen van afval- en grondstoffen. Daarbij verzorgen wij de overslag én het transport naar erkende verwerkers. Voor een aantal van deze gemeenten verricht ACV ook werkzaamheden in de openbare ruimte. Denk hierbij aan machinaal vegen, onkruidbestrijding op verharding, maaien, plaagdierbeheersing, groenonderhoud, zwerfafvalbestrijding en het legen van prullenbakken en de riool- en kolkenreiniging. Onze organisatie heeft oog voor diversiteit en streeft naar inclusief werkgeverschap.

Wat doet een Coördinator Klantcontactcentrum (KCC)?

Allereerst werk je mee op de afdeling. Je registreert en administreert binnenkomende vragen, klachten en meldingen in de daarvoor bestemde systemen. Je zorgt voor afhandeling hiervan en zet vragen, klachten en meldingen zo nodig door naar andere afdelingen.

In je rol van coördinator monitor je de opvolging van klachten en geef je advies over verbetering van processen en aanpak. Je fungeert als eerste aanspreekpunt voor de medewerkers KCC. Je bent escalatiepunt voor de meest complexe klantvragen en coördineert, plant en bewaakt de dagelijkse voortgang van de dagelijkse werkzaamheden. Je verdeelt de taken en zorgt voor voldoende bezetting op de afdeling.

Je rapporteert aan de manager Klant & Beleid. Je zorgt voor rapportages en analyseert klant- en klachtinformatie en je denkt proactief na over het verbeteren van de dienstverlening en processen.

Jouw uitdaging

Op het KCC is de laatste jaren sprake van een verschuiving van telefonisch en fysiek contact met inwoners naar andere vormen van klantcontact. Als coördinator lever je een bijdrage aan het vormgeven van deze andere vormen van contact. Je bent betrokken bij diverse projecten zoals de ontwikkeling van klantenportals. Je denkt mee over integreren van nieuwe werkzaamheden op de afdeling en bent betrokken bij het proces.

Dit ben jij

- De ideale coördinator KCC beschikt minimaal over HBO werk- en denkniveau, verkregen door een afgeronde opleiding op minimaal MBO-4 niveau aangevuld met ruime werkervaring in een klantgerichte omgeving.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal, zowel in schrijven als spreken, is een must. Kennis en ervaring op het gebied van administratieve werkzaamheden.

Ons aanbod

- Een gevarieerde functie
- Een marktconform salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden (cao GEO, Services)
- Persoonlijke ontwikkelmogelijkheden
- Uitzicht op een vast dienstverband

Wil je deel worden van het team en voldoe je aan de criteria? Klik dan op solliciteer en vul het formulier in.

Eerst meer informatie? Bel met Edo Dokter, Manager Klant & Beleid op 0318 – 648 160.

[SOLLICITEER!](#)

[MEER INFORMATIE?](#)

Vanzelfsprekend in de buurt