

Samen werken aan goed wonen

Onze organisatie

De Goede Woning is er voor een brede doelgroep in Apeldoorn. We bieden aan ruim 8000 huishoudens een betaalbare en kwalitatief goede woning. Niet alleen in het sociale segment, maar ook in het middensegment. Wij zetten ons samen met anderen in voor meer sociale verbinding in buurten en wijken. Bovendien laten wij ons sociaal hart kloppen voor onze huurders, samen met onze netwerkpartners ondersteunen we hen waar nodig.

Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen. Samen verder buurten is de rode lijn in ons kompas. Samen zien en bereiken we meer én versterken we elkaar. Samen verder buurten doen we buiten, maar ook binnen. We investeren in een organisatiecultuur waarbinnen verschillende mensen vertegenwoordigd zijn en zich thuis voelen. Daarnaast stimuleren we eigenaarschap en brengen talenten en energie van medewerkers in ontwikkeling.

De Goede Woning en Apeldoornse Woningcorporatie Ons Huis doen momenteel onderzoek naar een mogelijke fusie, met als doel meer slagkracht te kunnen realiseren in de regio. Lees hierover meer op onze website [De Goede Woning en Ons Huis onderzoeken een fusie - De Goede Woning](#)



De Goede Woning is voor de afdeling Klant op zoek naar een nieuwe collega voor de functie van:

> Opgavemanager Klant

(32-36 uur per week)

Krijg jij energie van leren en verbeteren en zit projectmatig werken in je DNA? Help je graag collega's om samen topresultaten te halen? Ben jij altijd op zoek naar manieren om dingen beter te doen? Pak je kansen om processen te verbeteren en luister je goed naar wat onze huurders nodig hebben? Dan is deze functie jou op het lijf geschreven!



Het werk

Binnen de afdeling Klant werk je samen met drie teams: Verhuur, Klantenservice en Dagelijks Onderhoud. Je staat onder leiding van de Manager Klant. De processen binnen deze teams lopen vaak over afdelingen heen. Jij zorgt er samen met de collega's voor dat deze soepel en met hoge kwaliteit worden uitgevoerd. Zie je kansen voor verbetering? Dan pak je die (samen) op en voert ze door. "In samenwerking met de andere opgavemanagers binnen De Goede Woning til je het niveau van dienstverlening naar een hoger niveau door bijvoorbeeld de Klantvisie te verstevigen

Je ondersteunt bij het stellen van doelen, legt resultaten vast en rapporteert hierover. Ook adviseer en ondersteun je de proceseigenaar (de manager) bij strategische keuzes. In deze rol ben je een belangrijke schakel tussen de afdeling en de rest van de organisatie.

- Je ontwikkelt, met jouw sterke coachingsvaardigheden, teams en medewerkers in hun proceswerkzaamheden.
- Je bent verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen en verbeteringen in processen op basis van organisatiedoelen, beleid, veranderende wetgeving, ICT-ontwikkelingen en klanttevredenheid.
- Je bepaalt mede onze doelen en KPI's en ontwikkelt hiervoor samen met PCI (ICT)-collega's sturingsinformatie. Daarnaast biedt je ondersteuning aan teams en de manager bij de monitoring en bijsturing op basis van deze KPI's.
- Je zorgt er (samen) voor zorgen dat processen en werkinstructies goed gedocumenteerd en actueel zijn, en dat deze eenduidig en toegankelijk zijn.
- Je analyseert klanttevredenheidsresultaten in vergelijking met gestelde doelen om te bepalen of er actie nodig is binnen processen, medewerkers of systemen.
- Je acteert als ketenregisseur binnen onze ketensamenwerking Dagelijks Onderhoud.
- Je coördineert de jaarlijkse huurverhoging
- Je bent relatiemanager voor zakelijke huurders en je neemt deel aan het assetteam.
- Je draagt actief bij aan de onze cultuur van samenwerking, zowel intern als extern.

Wat vragen wij

- HBO-werk- en denkniveau
- De wil om continu te leren, te verbeteren en het enthousiasme om de teams mee te nemen naar de toekomst
- Uitstekende communicatieve vaardigheden en inlevingsvermogen
- Een coachende en faciliterende manier van werken die past bij onze bedrijfscultuur en de samenwerking binnen en tussen teams bevordert
- Ervaring in procesmanagement, met een solide basis in verbetertechnieken, waarmee je problemen op een gestructureerde wijze kunt analyseren en (samen) oplossen
- Projectmanagementvaardigheden, waarbij je bijdraagt aan een gestructureerde aanpak en verantwoordelijkheid voor de uitvoering van projecten
- Zelfstandig, proactief en met overtuiging kunnen opereren en samenwerken met interne stakeholders om ervoor te zorgen dat processen over verschillende teams heen optimaal worden uitgevoerd
- Kennis van de branche, relevante wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen is een pré

Dit bieden wij

- Een uitdagende, afwisselende baan in een dynamische organisatie die volop in ontwikkeling is.
- Een professionele, informele werkomgeving met ruimte voor ontwikkeling
- Salarisschaal J/K (afhankelijk van kennis en ervaring) van de CAO Woondiensten
- Een persoonlijk ontwikkelingsbudget van € 900,- per jaar, zodat jij je kunt blijven ontwikkelen
- Een tijdelijke arbeidsovereenkomst van 1 ½ jaar.
- Een uitstekende pensioenregeling
- Een collectieve zorgverzekering

Herken je jezelf in deze vacature?

Laat het ons dan weten! Stuur je motivatie met curriculum vitae per e-mail naar werkenbij@degoedewoning.nl. We beoordelen sollicitaties doorlopend en gaan snel in gesprek met geschikte kandidaten. Wacht dus niet te lang met solliciteren!

Heb je inhoudelijke vragen over deze functie? Neem dan contact op met Thijs van Geenen, Manager Klant a.i. via telefoonnummer: 055 - 369 69 69.

Een positieve verklaring omtrent gedrag (VOG) is vereist bij indiensttreding. Als uitgangspunt voor onze sollicitatieprocedures hanteren wij de NVP Sollicitatiecode.

Onze kernwaarden

Naar voren stappen



Ertoe doen



Voor en met onze huurders

