



## Manager Klant & Wonen

De huurders staan op nummer 1, dat is de visie van het Grootslag. Samen met je teams Klantcontactcentrum, Verhuur en Leefbaarheid zorg je ervoor dat dit in de praktijk ook zo is. Je zet hier je strategische, beleidsmatige, leidinggevende en netwerk kwaliteiten voor in.

Locatie: Noord-Holland Wervershoof, 36 uur.

### De organisatie

Woningstichting Het Grootslag heeft een belangrijke maatschappelijke taak. Zorgen dat mensen die daar niet zelf in kunnen voorzien, goed en betaalbaar wonen. Wonen is een belangrijke basis voor een goed en kansrijk leven. Het Grootslag draagt hieraan bij door zich te richten op meer dan alleen een goede woning. Door oog te hebben voor hun huurders en hun behoeften en wensen. Het Grootslag is sterk geworteld in de samenleving en neemt maatschappelijke verantwoordelijkheid door te werken aan wonen, welzijn en zorg en bij te dragen aan een grotere samenhang binnen de samenleving. Mens en milieu staan hierbij centraal. Als eigentijdse organisatie zijn ze continu in beweging om zo aansluiting te houden met allerlei maatschappelijke ontwikkelingen. Door samenwerken met andere partijen binnen een breder maatschappelijk perspectief kunnen de ambities worden gerealiseerd.

De vastgoedambities van Het Grootslag zijn groot: zo snel mogelijk nieuwe woningen bouwen en bestaande woningen verduurzamen en verbeteren.

Er is intern veel te doen. Er is continue aandacht voor de klant en de kwaliteit van de dienstverlening. Met andere woorden; de huurders staan op nummer 1. Een uitdaging die Het Grootslag organisatiebreed aangaat en waar de manager Klant & Wonen een verbindende rol en richtinggevende invloed heeft.

De organisatie bestaat naast de bestuurder uit 3 afdelingen: afdeling Vastgoed, afdeling Klant & Wonen en Financiën. En een aantal staffuncties. In totaal werken er 26,9 FTE. Voor de afdeling Klant & Wonen zijn wij op zoek naar een verbindende en strategisch, inhoudelijk en communicatief vaardige manager met daadkracht.

### Algemeen

- De manager Klant & Wonen draagt er zorg voor dat de wensen van de huurders zijn opgehaald en de visie 'de huurders staan op nummer 1' centraal staat binnen de organisatie en het MT.
- Is lid van het managementteam en verantwoordelijk voor de teams Klantcontactcentrum (5 medewerkers), Verhuur (4) en Leefbaarheid (4) en bijbehorende portefeuilles als Huurdersraad, Maatschappelijke Adviesraad en bewonersparticipatie.
- De manager opereert in nauw overleg met management en bestuur bij organisatiebrede en afdelingsoverstijgende aspecten en legt rechtstreeks verantwoording af aan de directeur bestuurder

## De opdracht

- De visie 'de huurders staan op nummer 1' is het gezamenlijke doel van waaruit wordt gewerkt.
- De manager participeert in de strategische besluitvorming en heeft daarop een richtinggevende invloed vanuit het vakgebied. Is de drijfveer achter 'waarom Het Grootslag doet wat ze doet' en is in staat de vertaalslag te maken naar een onderscheidend 'hoe' en 'wat'.
- De teams KCC, Verhuur en Leefbaarheid staan voor de uitdaging om de klant goede en passende dienstverlening te (blijven) bieden. Waarbij er oog is voor maatwerk in lijn met de kaders en waarden binnen de organisatie.
- Daarbij wordt optimaal gebruikt gemaakt van digitale mogelijkheden. De manager begeleidt de teams hierbij door het meebrengen van kennis van en affiniteit met ICT en digitalisering.
- De manager denkt continu mee over wat de organisatie en de huurder nodig heeft. Door te onderzoeken en te bevragen. Kijkt vooruit, volgt ontwikkelingen binnen de volkshuisvesting en kijkt naar demografische, sociale en economische aspecten. Adviseert de bestuurder en het MT vanuit het vakgebied richting de toekomst.

## Profiel manager Klant & Wonen

De manager beschikt over de volgende ervaringsachtergrond:

- Ruime ervaring als een toekomst- en klantgerichte manager in een klantrol. Ervaring met het effectief en efficiënt organiseren van klantprocessen die kwalitatief op een hoog niveau staan en overeenkomen met de kernwaarden en klantbeloften.
- Heeft ervaring met het ontwikkelen van een organisatievisie en is in staat om de koers en de organisatiedoelen met het team in een haalbaar en inspirerend meerjarenplan te zetten, dat gedurende het jaar wordt uitgewerkt, geïmplementeerd, uitgevoerd en bewaakt.
- Ervaren met het behartigen van de belangen en het bekrachtigen van het imago zodanig dat samenwerking met de organisatie door stakeholders als positief en betrouwbaar wordt ervaren. Zet hier het relevante netwerk van ketenpartners voor in.
- Heeft ervaring in het opstellen van beleid en verslaglegging op het eigen vakgebied.
- Is in staat om afdelingsoverschrijdend te adviseren en tijdig actuele ontwikkelingen in het vakgebied te signaleren.

De manager beschikt over het volgende persoonlijkheidsprofiel:

- Oprechte maatschappelijke betrokkenheid en volledig instemmend met de visie 'de huurders staan op nummer 1'.
- Vanuit de rol als verbinder, creëert de manager een zo optimaal mogelijke samenwerking binnen de teams maar ook teamoverschrijdend gericht op een optimale klantbeleving. Inspireert mensen hiervoor plannen te maken en te realiseren. Maakt resultaten bespreekbaar, geeft gericht feedback, is open en transparant in het handelen en monitort dat afspraken worden nagekomen.
- Heeft een duidelijke visie hoe de 3 teams zich de komende jaren moeten ontwikkelen. Gelooft erin dat medewerkers zich blijvend ontwikkelen en stimuleert en faciliteert hun ontwikkelvermogen. Datzelfde geldt ook voor de manager zelf. Reflecteren is daarbij een belangrijke vaardigheid.

- Is besluitvaardig op alle niveaus. Durft keuzes te maken. Schuwt het aanspreken op verantwoordelijkheden en/of het nemen van vervelende maatregelen niet wanneer deze nodig zijn.
- Is in staat om processen te moderniseren, digitaliseren en te optimaliseren
- Heeft beleidsmatig en strategisch inzicht en heeft plezier in het schrijven van beleidsstukken.

### **Wat wij verder vragen**

- HBO/WO werk- en denkniveau
- Vijf jaar relevante werkervaring

### **Bedrijfswaarden**

- Betrokken
- Benaderbaar
- Betrouwbaar

### **Belangrijkste competenties voor de manager Klant & Wonen**

- Besluitvaardigheid
- Ondernemersgeest
- Verbinden met omgeving – netwerken
- Leidinggeven (people manager)
- Visie hebben en onderzoekend zijn

### **Wat bieden we jou?**

Een uitdagende en afwisselende functie met een vast dienstverband in een dynamische organisatie met uitstekende (secundaire) arbeidsvoorwaarden, zoals:

- Een salaris tussen de € 4.873,- en € 6.994,- bruto per maand op basis van 36 uur (Schaal M nieuwkomers).
- Loopbaanontwikkelingsbudget tot maximaal 4.500 euro (je bouwt per jaar op 1 januari € 900,- euro op).
- Aandacht voor arbo en vitaliteit via; abonnement bedrijfsfitness, stoelmassage of stoelyoga, maatwerk werkplek (werkplekonderzoek), mogelijkheid deelname periodiek medisch onderzoek.
- Plaatsonafhankelijk werken (max 1 dag per week).
- Eindejaarsbonus.
- 28,8 extra bovenwettelijk verlofuren (Schaal K t/m O).
- Goede pensioenregeling bij SPW.
- Actieve personeelsvereniging, aandacht voor ontmoeten buiten het werk.

### **De selectieprocedure zit er als volgt uit**

Steffens & Partners, Executive Search ondersteunt Woningstichting Het Grootslag tijdens de selectieprocedure voor de manager Klant & Wonen.

- De voorselectie is in handen van Jolanda Steffens van Steffens & Partners. Met haar zal een eerste interview plaatsvinden in de week van 1 november t.m. 12 november 2021
- De cv-presentatie vindt plaats op woensdag 17 november 2021.
- Het 2<sup>e</sup> interview zal plaatsvinden met de selectiecommissie van Het Grootslag op donderdag 22 november 2021.

Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) maakt onderdeel uit van de procedure en een referentie onderzoek.

Een assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

### Contactgegevens

Voor meer informatie over deze functie kunt u contact opnemen met Jolanda Steffens 0624455490 of via [steffens@steffenspartners.nl](mailto:steffens@steffenspartners.nl).

Interesse? [Klik op deze link voor de vacature](#) en stuur je cv en motivatiebrief t.a.v. Jolanda Steffens voor 28 oktober 2021.

Zie voor meer info over Het Grootslag op:

Jaarverslag: <https://www.wst-hetgrootslag.nl/het-grootslag/jaarverslag/>

Begroting: [Werkplan & Begroting | Grootslag \(wst-hetgrootslag.nl\)](#)

Ondernemingsvisie: <https://www.wst-hetgrootslag.nl/het-grootslag/ondernemingsvisie-2020/>

Organogram: <https://www.wst-hetgrootslag.nl/het-grootslag/organogram/>