



## DE FRYSKE MARREN

### Marten Klaas Brinksma zoekt teammanager klanten contact centrum

Sollicitatieraadslid Marten Klaas Brinksma is maatschappelijk zeer betrokken en op allerlei terreinen actief binnen De Fryske Marren. Het zou zomaar kunnen dat je via hem al iets gehoord hebt over deze vacature. Houd jij, net als Marten, ook zo van doen, denk je graag in mogelijkheden en heb jij echt het lef om gemeente De Fryske Marren nog kleurrijker, actiever en noflicher te maken dan ze nu al is? Kijk dan op [www.wanneerbeginje.nl](http://www.wanneerbeginje.nl)

#### Je functie

Je geeft leiding aan een team van uitvoerende medewerkers van het klanten contact centrum. Dit team vormt dé toegang voor alle klanten die contact met ons zoeken. Je vertaalt strategisch concernbeleid naar beleidsontwikkeling, voorbereiding en uitvoering binnen jouw team. Je zorgt voor doorontwikkeling en innovatie van jouw team. Als leider en verbinder met een stevige managementidentificatie committeer je je aan concernbrede doelen, mede gebaseerd op de gemeentelijke serviceformules. Je stuurt op teamoverstijgende samenwerking en het werken aan een gezamenlijke gemeentelijke identiteit met waardering van verschillende disciplines.

Samen met je collega teammanagers vorm je een slagvaardig en besluitkrachtig management op operationeel en tactisch niveau en je rapporteert aan een van de directeuren.

#### Je profiel

- Je bent hbo+ opgeleid in een relevant vakgebied;
- Je hebt ervaring als leidinggevende in een politiek-bestuurlijke context;
- Je bent bekend met de (veranderende) rol van de overheid in de samenleving. Jij weet jouw medewerkers te prikkelen na te denken over wat dat voor hen persoonlijk betekent en voor het team als geheel. Zo zorg jij ervoor dat zij zich bewust zijn van hun veranderende rol als ambtenaar;
- Je hebt een coachende en professionele houding; je neemt initiatief om visie/koers te bepalen en bent daarin volwaardig sparringpartner voor de directie;
- Do kinst de Fryske taal ferstean of wolst dit leare.

#### De sollicitatieraad

De sollicitatieraad is actief betrokken bij de werving en selectie binnen onze gemeente. Ze hebben hun ideale mix van eigenschappen benoemd voor toekomstige medewerkers van De Fryske Marren. Dit zijn de vier waarden die de leden van sollicitatieraad extra belangrijk vinden:

- **Duurzaamheid.** Je kiest voor structurele oplossingen met oog voor de langere termijn.
- **Omgevingsbewust.** Je staat open voor anderen en bent goed geïnformeerd.
- **Echtheid.** Je bent oprecht geïnteresseerd en echt begaan met onze inwoners.
- **Lef.** Je durft je nek uit te steken, denkt creatief mee en vindt het leuk om positief op te vallen.

## Ons aanbod

Het klanten contact centrum bestaat uit 32 medewerkers. De medewerkers van het klanten contact centrum zijn het visitekaartje voor de gemeente, waar het gaat om te woord staan en doorgeleiden van inwoners, ondernemers en instellingen met vragen aan en over de overheid. Het klanten contact centrum vangt 85% van alle vragen aan de voorkant af. Het team bestaat uit verschillende onderdelen. Het informatiecentrum staat klanten telefonisch te woord. Ook de sociale media vallen hieronder, waardoor het informatiecentrum nauw samenwerkt met collega's van communicatie. De baliemedewerkers werken in Joure en onze servicepunten in Balk en Lemmer. Zij geven bijv. paspoorten en rijbewijzen af. Voor zorg is een apart klanten contact centrum, waar alle zorgvragen binnen komen die door specialisten behandeld worden. Bij het onderdeel Omgeving komen alle eenvoudige vergunningaanvragen binnen zoals evenementenvergunningen. Het onderdeel inwoners is verantwoordelijk voor verkiezingen, huwelijken, naturalisaties, etc.)

Daarnaast heeft het klanten contact centrum een goed werkende en ingerichte kennisbank en heeft het team de afgelopen jaren verschillende prijzen gewonnen (rondom dienstverlening). Thema's die actueel zijn binnen het klanten contact centrum zijn: digitalisering/robotisering, gebruiken van big data, het onderzoeken van nieuwe vormen van dienstverlening, en het door ontwikkelen op specialismes. Deelname aan het MD-traject is vanzelfsprekend binnen het kader van de doorontwikkeling van de organisatie.

Jij krijgt de ruimte om met het bovenstaande aan de slag te gaan en tot een succes te maken! Last but not least, de sfeer in onze organisatie is 'noflik' en betrokken.

- *Je werkt 36 uur per week.*
- *Je ontvangt een mooi salaris van maximaal € 5067,-- (bruto per maand bij een werkweek van 36 uur).*
- *Naast het salaris krijg je een vrij te besteden budget. Dit geeft je meer keuzevrijheid en zeggenschap over je geld. Dit keuzebudget is 17,05% van je bruto salaris.*
- *Je hebt veel mogelijkheden om jezelf verder te ontwikkelen met opleiding en training.*

## Meer weten?

De procedure wordt begeleid door Zeelenberg, adviseurs voor mens en organisatie. Voor nadere informatie over deze functie kun je contact opnemen met Renske Veenstra of Wouter Nijland via het kantoor van Zeelenberg in 's-Hertogenbosch, telefoonnummer 073 - 612 06 55. We zien jouw curriculum vitae en motivatiebrief graag tegemoet. Je kunt reageren tot en met 28 april 2020. Je kunt online solliciteren via [www.zeelenberg.nl/vacatures/teammanager-kcc-defryskemarren](http://www.zeelenberg.nl/vacatures/teammanager-kcc-defryskemarren).

We vragen je in je motivatiebrief nadrukkelijk centraal te stellen: je visie op de rol van teammanager en je eigen toegevoegde waarde daarin, waarmee je tevens een inkijkje geeft in persoonlijkheid en drijfveren. De data van de procedure worden nader bekend gemaakt via bovengenoemde reageerlink.

Een ontwikkelassessment maakt onderdeel uit van de procedure.

Meer weten over De Fryske Marren? Kijk dan op: [www.wanneerbeginje.nl](http://www.wanneerbeginje.nl)