

Coördinator Klantenservice en Backoffice Personenalarmering

16 tot 20 uur per week

Ben je een ervaren coördinator die overzicht houdt, mensen weet te verbinden en energie krijgt van het verbeteren van dienstverlening?

Over ons

Spoedteam Enea levert acute en onplanbare verpleegkundige zorg en verzorgt de alarmopvolging voor particuliere klanten. Met onze personenalarmering dragen wij bij aan een veilig en zelfstandig leven thuis. Hiervoor bieden wij verschillende vormen van personenalarmering en oplossingen voor woningtoegang aan. De afdeling Klantenservice en Backoffice bestaat uit 7 medewerkers, waaronder 2 monteurs.

Jouw werkzaamheden

Je bent de spil tussen medewerkers, klanten, partners en het management. Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening en processen en onderhoudt contacten met samenwerkingspartners. Je stemt verwachtingen af en bemiddelt bij escalaties. Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van Personenalarmering en de processen: van het eerste klantcontact tot de administratieve en financiële afhandeling. Verder onderhoud je contacten met samenwerkingspartners, stemt verwachtingen af en bemiddelt bij escalaties. Ook speel je een belangrijke rol bij het opstarten en begeleiden van projecten. Daarnaast stuur je het team Personenalarmering aan en maak je deel uit van het Management Team.

Jouw belangrijkste taken op een rij:

Dienstverlening & processen

- Opstellen en bewaken van standaarden en kwaliteitskaders voor de personenalarmering;
- Procesoptimalisatie; Vertalen van kwaliteitskaders naar werkbare processen;
- Signaleren van knelpunten en verbeteren van werkprocessen;
- Onderhouden van contacten met (potentiële) klantorganisaties;
- Afstemming en overleg met MT en samenwerkingspartners;
- Bemiddelen bij escalaties rondom centrale toegangen;
- Opstarten en monitoren van projecten (o.a. onderhoud, upgrades (2G/4G), uitrol en uitfasering);
- Bijdragen aan uitbreiding en optimalisatie van producten en dienstverlening.
- Projecten zoals productvernieuwing, systeemovergangen en professionalisering van woningtoegang.

Personeel & HRM

- Aansturen en begeleiden van jouw team;
- Voeren van ontwikkel-, voortgangs- en verzuimgesprekken;
- Organiseren en opvolgen van periodiek werkoverleg;
- Informeren van medewerkers over bedrijfsbesluiten en ontwikkelingen;
- Werving en selectie van nieuwe medewerkers.

Financiële processen

- Opstellen van kostprijsberekeningen en indexatiebrieven;
- Leveren van input voor jaarplan en begroting;
- Herzien en verbeteren van facturatie- en debiteurenprocessen

Jouw profiel

Je bent een daadkrachtige, verbindende coördinator die structuur brengt, kwaliteit bewaakt en medewerkers coachend begeleidt. Je schakelt gemakkelijk tussen operatie en procesverbetering en hebt ervaring in een coördinerende of leidinggevende rol. Ervaring in zorg of zorgtechnologie is een pré.

Wat breng je mee?

- Afgeronde MBO niveau 4 opleiding in een relevante richting, zoals management of dienstverlening;
- Aantoonbare werkervaring als coördinator of in een vergelijkbare aansturende rol;
- Ervaring met het verbeteren en borgen van dienstverlening en werkprocessen;
- Sterke communicatieve vaardigheden en het vermogen om te verbinden;
- Een proactieve, gestructureerde en oplossingsgerichte werkhouding.

Wat bieden we?

- Aantrekkelijke en uitdagende functie voor 16-20 uur;
- Een ruime mate van zelfstandigheid in de uitvoering van de werkzaamheden;
- Een positie binnen het MT;
- Plezierige werksfeer in een hecht team;
- Inschaling CAO VVT, FWG 45 - min. € 2.881,14 / max. € 4.102,26 bruto p/m op basis van 36 uur
- Eindejaarsuitkering 8,33%;
- Vakantietoeslag 8%;
- Pensioenopbouw bij pensioenfonds Zorg en Welzijn;
- Deelname aan het meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden en fiscale uitruilmogelijkheden;
- Lidmaatschap bij Vierstroom Ledenservice, met o.a. korting op uitstapjes;
- Aantrekkelijke collectieve verzekeringen.

Interesse?

Stuur je sollicitatie mét motivatie naar ons toe. Voor vragen kun je contact opnemen met Katja Westgeest, Directeur Spoedteam Enea (k.westgeest@spoedteam-enea.nl).