

Manager Frontoffice

Als Manager Frontoffice geeft het jou energie om te werken aan de ontwikkeling van jouw teams en de dienstverlening naar onze inwoners. Je bent iemand die graag actiegericht werkt, goed structuur en prioriteiten aangeeft en daarbij vanzelfsprekend de diverse belangen en mensen met elkaar verbindt.

Ben jij die doortastende manager bij een klantcontactcentrum, met een hart voor dienstverlening? En wil jij graag werken binnen een maatschappelijke organisatie – centraal gelegen in Nederland – waar jij volop de ruimte krijgt om deze rol zelf invulling te geven? Dan is deze functie voor jou!

Jouw verantwoordelijkheden

- Als Manager Frontoffice is je takenpakket afwisselend. Jij stuurt dagelijks ruim 20 collega's binnen de 3 clusters van onze frontoffice aan. Door jouw scherpe oog voor details en je analytische denkvermogen bewaak je de klantafspraken, de processen en de resultaten
- Je bent ambtelijk opdrachtgever voor het werk op jouw afdeling en je bent direct aanspreekpunt voor het bestuur (college van burgemeester en wethouders)
- Je adviseert over tactische keuzes en bedrijfsvoering. Je hebt hierbij oog voor de organisatorische, financiële en economische aspecten in het werk
- Je vertaalt strategische doelen naar concrete acties binnen jouw afdeling. Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit en integraliteit van de producten en diensten binnen jouw afdeling
- Je werkt nauw samen met het bestuur, de directeur dienstverlening, je collega-managers en externe partners. Je hebt een toekomstgerichte blik, waarbij je je steeds focust op middellange termijn oplossingen met organisatorische en financiële afwegingen
- Jij stuurt en coacht jouw medewerkers om zichzelf te blijven ontwikkelen. Jij schept de randvoorwaarden om ieder persoon te laten groeien
- Je bewaakt de kwaliteit, planning en budgetten en werkt voortdurend aan verbetering van processen en de onderlinge samenwerking

Dit ben jij

Je bent een natuurlijke leider en verbinder die verder kijkt dan de waan van vandaag. Iemand die vertrouwen geeft, stevig staat in een politiek-bestuurlijke omgeving en met een heldere visie richting biedt aan zijn/ haar medewerkers.

- Je staat stevig als manager. Je bent duidelijk in je communicatie, geeft aan wat je van je medewerkers verwacht (en waarom) én durft bij te sturen waar nodig
- Je bent resultaatgericht, durft prioriteiten te stellen en hebt de juiste competenties in huis om plannen werkelijkheid te maken
- Je ziet waar er ruimte voor groei en verbetering is binnen de afdeling. Je hebt oog voor je mensen, de werkprocessen en focust je binnen de organisatiecultuur op specifiek gedrag dat ons uniek maakt en helpt succesvol te zijn
- Je bent nieuwsgierig, open en verbindend; je neemt mensen mee in verandering door duidelijk en transparant te zijn
- Je hebt oog voor werkplezier en werkdruk; je ziet wat het team en individuele medewerkers nodig hebben om duurzaam goed te presteren
- Je zet een stap naar voren als het spannend wordt, houdt overzicht en maakt keuzes die bijdragen aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan onze inwoners

Wat wij van je vragen

- Je hebt een hbo werk- en denkniveau
- Je hebt minimaal 3 jaar werkervaring als leidinggevende
- Je hebt ervaring met het werken bij een klantcontactcentrum
- Heb je al de nodige ervaring in het begeleiden van verandertraject en/of projectmatig werken dat is dit een groot pluspunt

Wat wij je bieden

- Een uitdagende leidinggevende rol, waarbij jij aan de slag gaat met onze Medewerkers Frontoffice. Samen wil je vooruit en groeien als sterk team. Je krijgt als manager veel ruimte voor eigen initiatief en visie
- Een salaris tussen de € 4.465 en 6.343 bruto per maand bij een 36-urige werkweek (schaal 11 CAO Gemeenten) met uitzicht op schaal 12 (max. € 7.163)
- Een individueel keuzebudget van 18,65% (inclusief vakantiegeld en eindejaarsuitkering) bovenop je bruto jaarsalaris. Je bepaalt zelf hoe je dit inzet. Zo kun je het bijvoorbeeld (maandelijks) inzetten voor extra salaris, extra verlof, een nieuwe fiets of sportabonnement
- Uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals betaald ouderschapsverlof, een goede reiskostenvergoeding, een ziektekostenvergoeding, goed pensioen ABP en een thuiswerkvergoeding
- Je komt te werken bij een maatschappelijke organisatie met aandacht voor de werk-privé balans. Je hebt de mogelijkheid tot gedeeltelijk thuiswerken

Over de afdeling Frontoffice

De afdeling Frontoffice bestaat nu uit ruim 20 medewerkers. De afdeling is opgedeeld in 3 clusters.

Dit zijn:

1. Uitvoeringsdienst Sociaal Domein
2. Vergunningen, Toezicht en Handhaving / Belastingen / Beheer Openbare Ruimte en Gebouwen
3. Receptie en overige vragen

Onderdeel van de Frontoffice is – naast de balie en telefonietaken - ook de webcare/ livechat. De inzet is gericht op dienstverlening die toegankelijk, laagdrempelig, snel, herkenbaar en kosteneffectief is. Daarbij staat de vraag van “de inwoner” centraal

Klaar om jouw leiderschap in te zetten?

Ben je enthousiast geworden? Stuur dan uiterlijk 10 mei 2026 je CV met een motivatiebrief naar ons toe via het online sollicitatieformulier. Zien wij direct een match in jou, dan plannen we graag op korte termijn een gesprek met je in. De vacature sluit dan mogelijk eerder.

Het opvragen van referenties of een LinkedIn-check kan onderdeel zijn van de selectieprocedure. Het opvragen van een VOG (VOG-P) is een vast onderdeel van de selectieprocedure. Ook bieden we iedere nieuwe manager een ontwikkelassessment, zodat we weten waar jouw unieke talenten liggen.

Deze vacature staat tegelijk intern en extern uit. Interne kandidaten krijgen bij gelijke geschiktheid voorrang.

Vragen

Stel je vragen over deze functie aan Seretse Nijs (Directeur Dienstverlening). Telefoon: 06 10 23 20 55. Mail: s.nijs@gooisemeren.nl