



FUNCTIEPROFIEL

# Operations Director

## KANDIDAATPROFIEL

- 10+ jaar werkervaring
- Affiniteit met automotive
- Ervaring met lean / six sigma

📍 Almere 📁 Vanaf 10 jaar werkervaring



**LeasePlan staat voor zorgeloos rijplezier, zonder dat leaserijders zich druk hoeven te maken om bandenwissels, onderhoud of schadeherstel. De Operations Director tilt dat ontzorgen naar een volgend niveau. Zij/hij verbetert continu de (digitale) service en inspireert haar/zijn teams om hetzelfde te doen.**



## Leaseplan

**LeasePlan is een baanbrekende speler in de mobiliteitssector. Of het nu gaat om de ontwikkeling van het unieke Car-as-a-Service-model of het als eerste in Nederland neerzetten van concepten als autoleasing en private leasing; LeasePlan is dé trendsetter in de industrie. Dat zie je ook terug in de duurzaamheidsambities van het bedrijf: vanaf 2030 moet iedere auto in het wagenpark volledig emissievrij zijn.**

Al meer dan vijftig jaar blinkt LeasePlan uit in het ontzorgen van haar zakelijke en particuliere klanten. Het bedrijf werkt aan een ultieme gemakpropositie waarbij leaserijders zich geen zorgen hoeven te maken over onderhoud, schadeherstel en bandenwissels. Dankzij dat uitgangspunt is het van oorsprong Nederlandse LeasePlan uitgegroeid tot wereldwijde marktleider. Het bedrijf is actief in 32 landen, telt zo'n 7000 medewerkers, beheert 1,9 miljoen auto's en behaalt jaarlijks een omzet van ruim 10 miljard euro.

## OVER HET BEDRIJF

*“De menselijke kant is heel belangrijk in onze dienstverlening. Digitalisatie biedt ons mooie kansen, maar ook persoonlijke aandacht blijft een essentieel onderdeel van onze service.”*

- Maartje van Tongeren, Director Service Delivery

In 2018 heeft LeasePlan een nieuwe digitale servicestrategie geïntroduceerd die in de afgelopen twee jaar al een aantal mooie innovaties heeft opgeleverd. Het meest in het oog springende voorbeeld is de app waarmee leaserijders onder andere snel en eenvoudig onderhoudsafspraken maken, snelheidsovertredingen betalen en schade melden. Ook in de komende jaren blijft LeasePlan haar service continu (digitaal) verbeteren, daarbij optimaal gebruikmakend van data en technologische mogelijkheden als live chats, WhatsApp, virtuele assistenten, AI en voice.

# Operations Director

**De Operations Director speelt een belangrijke rol in het voortdurend (digitaal) verbeteren van de dienstverlening. Zij/hij richt de serviceprocessen zo in dat alle 180 duizend leaserijders in Nederland steeds verder worden ontzorgd. Daarbij koppelt de Operations Director slim iedere leaserijder en iedere servicevraag aan de juiste leverancier, schadehersteller of autogarage. Zij/hij maakt daarvoor veelvuldig gebruik van data, meet continu de prestaties en heeft veel ervaring met het optimaliseren van processen.**

De Operations Director is lid van het MT van de Director Service Delivery en werkt nauw samen met de andere MT-leden, met name met de Service Experience Director en de Procurement Director. Samen ontwikkelen en implementeren zij vernieuwende strategische concepten rondom slimmer sturen op kostprijs, kwaliteit, service en proces. Ook heeft de Operations Director regelmatig contact met de internationale organisatie van LeasePlan, die haar/hem uitdaagt de beste resultaten te behalen en de uitwisseling van best practices over de verschillende landen heen faciliteert. Daarnaast werkt de Operations Director samen met de commerciële organisatie, met name rond de inrichting van de operationele processen voor leaserijders van corporate klanten en rond het ontwikkelen en in de markt zetten van nieuwe serviceproposities.



# Operations Director

De Operations Director geeft leiding aan vier operationele teams van in totaal zo'n 62 fte, onderverdeeld in:

**Reparatie, Onderhoud & Banden** – faciliteert per jaar ruim 360 duizend werkplaatsbezoeken bij 3200 verschillende werkplaatsen. Het team krijgt steeds meer te maken met andere onderhoudsvraagstukken in verband met de toename van het aantal elektrische voertuigen in het wagenpark.

**Schadeherstel** – coördineert het herstel van zo'n 150 duizend schades per jaar. De belangrijkste uitdaging voor dit team is om in te spelen op stijgende herstellkosten doordat auto's met steeds meer techniek zijn uitgerust.

**Claim-afhandeling** voor WA, Regres, Letselschade en Rechtshulp – LeasePlan verzekert zelf het overgrote deel van haar wagens en is daarin uniek. Ook grote wagenparkeigenaren maken gebruik van LeasePlans verzekeringen zonder dat ze bij LeasePlan de auto's leasen (Insurance Only). Deze teams zorgen voor een goede claim-afhandeling. Dit jaar start voor deze teams de implementatie van de SAP Insurance-module.




Om de digitale servicestrategie optimaal te implementeren, richt de Operations Director zich op een aantal veranderingen in haar/zijn teams. Zo zorgt zij/hij dat de teams in alles wat ze doen klantbeleving centraal stellen. Ook benut de Operations Director haar/zijn ervaring met lean en procesverbeteringen om de efficiëntie van de teams te verhogen, verspilling te reduceren en de kwaliteit te verbeteren, bijvoorbeeld door de talenten van haar/zijn medewerkers optimaal te benutten. Tot slot helpt de Operations Director de teamleden om zich persoonlijk te ontwikkelen en – in de context van toenemende digitalisatie – future proof te zijn.

Als een van de aanjagers van LeasePlans digitale-servicestrategie, heeft de Operations Director een cruciale positie. Zij/hij is medeverantwoordelijk voor de Service Delivery-brede strategie en heeft een leidende rol in het realiseren van een werkwijze waarin het denken vanuit de klant centraal staat.



**Interesse?** Leaseplan werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Marlies Hoogvliet via [marlies.hoogvliet@topofminds.com](mailto:marlies.hoogvliet@topofminds.com) om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



**“De Operations Director verbetert de manier waarop haar/zijn teams werken en richt zich tegelijkertijd op het vernieuwen van onze services richting klanten en leaserijders, inclusief hoe we die operationeel goed kunnen inrichten.”**

– Maartje van Tongeren, Director Service Delivery