

A photograph of three people in a modern office setting. A man in a light blue shirt is on the left, looking down at papers. A woman with curly blonde hair, wearing a yellow sweater, is in the center, looking at the papers. A man in a blue shirt is on the right, also looking at the papers. They are sitting around a wooden table. The background is a blurred office with large windows and a pink wall on the left.

**essent**

KANDIDAATPROFIEL

# Team Lead Incasso Processen

## Voor wie?

- 7+ jaar relevante werkervaring
- Aantoonbare ervaring met optimaliseren van klanttevredenheid en processen
- Leidinggevende ervaring
- Analystische vaardigheden en resultaatgericht
- Stakeholdermanagement
- Expertise op het gebied van incassomanagement is een pre



In de continu veranderende wereld van energie en gas wil Essent de onbetwiste nummer 1 zijn én blijven. Optimale klanttevredenheid is daarvoor een vereiste. De Team Lead Incasso Processen waarborgt de kwaliteit, stabiliteit en de compliance van incasso processen waarmee efficiëntie en klanttevredenheid verhoogd worden.





## OVER HET BEDRIJF

# Over Essent

Als grootste speler op de Nederlandse energiemarkt is Essent al sinds 1995 toonaangevend als het gaat om het verduurzamen van de maatschappij. Zo was Essent het eerste bedrijf dat op grote schaal groene stroom aanbood. Nog steeds is alles wat Essent doet erop gericht om de energietransitie in volle vaart voort te zetten en Nederland verder te brengen richting het groene-energie-tijdperk. Door ervoor te zorgen dat iedereen z'n steentje bijdraagt én van de voordelen profiteert, hoopt Essent die ambitie waar te maken. Niet alleen met energie en gas, maar ook met energiegerelateerde producten en diensten die Nederland helpen verder te verduurzamen. Met eigen merken Essent, energiedirect.nl, Powerhouse en VandeBron heeft de organisatie (die sinds 2020 onderdeel is van E.ON) grote impact op haar klanten en een duurzamere wereld.

Op het hoofdkantoor in Den Bosch zijn ze enorm trots op de positie als marktleider in het leveren van gas en energie in Nederland. Tevreden achterover leunen is er echter niet bij, integendeel: elke dag zijn zo'n 2000 medewerkers van het bedrijf op zoek naar nieuwe, slimme manieren om miljoenen consumenten en ondernemers nog beter van dienst te zijn.

### Klantgerichtheid in het dna

Dat bij Essent de klant voorop staat, is een feit. Door zaken voor klanten tot in de puntjes te regelen, wil Essent klanten volledig ontzorgen. De Customer Experience-afdeling is een belangrijk onderdeel van de klantenservice van het bedrijf. De Team Lead Incasso Processen zorgt ervoor dat die optimale service ook rondom het incassodomein gewaarborgd wordt.



VACATURE

## Team Lead Incasso Processen

**De Team Lead Incasso Processen is verantwoordelijk voor de kwaliteit, stabiliteit en compliance van incassoprocessen van Essent. Efficiënte processen leiden tot hogere klanttevredenheid, zo luidt de overtuiging. Dat is altijd het hogere doel. De Team Lead werkt nauw samen met procesconsultants in verschillende teams, die zij/hij op motiverende wijze coacht en aanstuurt.**

Naast het operationele aspect, heeft de rol ook een strategische kant. De Team Lead Incasso Processen analyseert hoe huidige incasso processen geoptimaliseerd kunnen worden, en voert deze optimalisaties door. Daarbij put zij/hij uit eigen ervaring, maar houdt ook de ontwikkelingen in de markt nauwlettend in de gaten om te weten waar, en hoe verbetering mogelijk is. Het resultaat: een heldere roadmap ter verhoging van de efficiëntie en de klanttevredenheid. Tegelijkertijd werpt de Team Lead ook concrete suggesties op om de schuldenproblematiek bij klanten van Essent te verlagen.

### **Stakeholdermanager pur sang**

De Team Lead Incasso Processen geldt voor senior management en stakeholders als direct aanspreekpunt voor zaken met betrekking tot het incassodomein. Om haar/zijn visie goed over de Bühne te krijgen, zijn overtuigende communicatieve vaardigheden en gedegen

stakeholdermanagement absolute musthaves. Zij/hij rapporteert direct aan Kirstin Simons, Director Customer Experience.

De ideale kandidaat is een resultaatgerichte teamplayer voor wie hoogste klanttevredenheid de heilige graal is, en met minder dan dat geen genoegen neemt. Zij/hij heeft ervaring in het incassodomein en een duidelijke visie op hoe Essent haar incassotrajecten op een maatschappelijke, efficiënte en zo duurzaam mogelijke manier kan vormgeven. Agile werken en de scrum-methode zijn voor de Team Lead Incasso Processen bekend terrein. Minstens zo belangrijk is het dat de kandidaat haar/zijn visie helder kan overbrengen aan collega's en verschillende interne en externe stakeholders. Tot slot mogen oog voor detail en een hands-on attitude niet aan het lijstje ontbreken. ■

## Interesse?

Essent werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem voor meer informatie contact op met Vivian Linker via [vivianlinker@topofminds.com](mailto:vivianlinker@topofminds.com)

