

Touring – Teamleader Back Office (Claims)

About the job...

Doel van de functie

De Back-Office, onderdeel van de afdeling **Finance & Administration**, bestaat uit twee teams:

- **BKO Invoicing:** verantwoordelijk voor de **facturatie van prestaties aan onze B2B-partners** volgens de afspraken en voorwaarden van het lastenboek.
- **BKO Claims:** verantwoordelijk voor de **terugbetaling van voorschotten en kosten gemaakt door onze klanten** die gedekt zijn door de algemene voorwaarden van hun contract.

Beide teams worden aangestuurd door de **Teamleaders Claims en Invoicing** in nauwe samenwerking met de **Back Office Manager**.

Als Teamleader sta je in voor de uitvoering van de strategie die samen met de Back Office Manager wordt bepaald. Daarnaast waak je over de dagelijkse werking van het team en ondersteun je de ontwikkeling van je medewerkers.

Functie

Je verantwoordelijkheden omvatten:

- **Organiseren van de dagelijkse werkzaamheden** van het team in samenwerking met je collega-teamleader.
- **Opstellen van rapporten, analyseren van resultaten en bepalen van acties** om de SLA-doelstellingen (behandeling van klantaanvragen binnen X dagen) te behalen.
- **Delegeren van taken** en beheren van prioriteiten.
- **Ondersteunen van het team** bij het behalen van doelstellingen en verder ontwikkelen van competenties via opleiding en coaching.
- **Begeleiden van medewerkers** bij het oplossen van vragen en problemen binnen de vooropgestelde termijnen.
- **Initiëren van concrete verbeteringen** om de efficiëntie van de afdeling te verhogen.
- **Deelnemen aan werkgroepen** en procedures optimaliseren in samenwerking met de Back Office Manager om de klanttevredenheid te waarborgen.
- **Begeleiden van organisatorische veranderingen** en medewerkers motiveren om deze op een positieve manier te omarmen.

Wie ben jij?

De collega die wij zoeken:

- Beschikt over een eerste ervaring in een **gelijkaardige functie** en in **people- & changemanagement**.
- **Organiseert efficiënt** de activiteiten, stelt prioriteiten bij en reageert snel op onverwachte situaties.
- **Deelt proactief** resultaten met de Back Office Manager en zet actieplannen op.

- **Treedt op als coach**, stimuleert samenwerking, geeft feedback en neemt beslissingen.
- Stimuleert de **ontwikkeling van competenties** en de polyvalentie van het team.
- **Vertaalt strategische doelstellingen** naar duidelijke verwachtingen en betreft het team bij de denkoefening.
- Beheerst zowel het **Nederlands als het Frans** perfect.
- Draagt dagelijks onze waarden uit: **Mensgerichtheid, Vertrouwen, Innovatie en Positiviteit**.
- Kennis van de producten en diensten van Touring is een pluspunt.

Waarom is Touring "a cool place to be"?

Touring is meer dan een Leading Employer. Naast een uitdagende functie bieden wij jou ook:

- Een **sleutelrol in de digitale transformatie** van een gevestigde speler binnen de mobiliteitssector, waar je daadwerkelijk kunt bijdragen aan het team door kennisdeling, het ontwikkelen van competenties en meer.
- Een **dynamische werkomgeving** in een modern gebouw voorzien van de nieuwste technologieën.
- Een **team van gemotiveerde professionals** dat samenwerkt binnen een open en ondersteunende bedrijfscultuur.
- **Flexibele werkuren** en de mogelijkheid tot hybride telewerk.
- **Opleidingsmogelijkheden** en begeleiding in je professionele ontwikkeling.
- Een aantrekkelijk salaris, aangevuld met extralegale voordelen zoals een **13de en 14de maand**, hospitalisatie- en groepsverzekering, maaltijdcheques, gratis toegang tot onze fitnessruimte, enzovoort.

<https://www.touring.be/nl/jobs>