

Taxi Hendriks – Client & Operations Lead

Bij Hendriks draait het om mensen. Onze chauffeurs maken elke dag het verschil. Zij zijn het gezicht van onze dienstverlening, het eerste en laatste contactmoment voor onze klanten.

En precies daar komt deze rol binnen.

We zoeken iemand die die verschillende werelden met elkaar verbindt. Niet vanop afstand, maar middenin de realiteit. Iemand die voelt wat er leeft bij chauffeurs, die begrijpt wat klanten verwachten en die tegelijk scherp ziet waar dienstverlening sterker, slimmer of breder kan.

Je bent geen leidinggevende op afstand, maar iemand die het team meeneemt vanuit **nabijheid, betrokkenheid en duidelijkheid**. Tegelijk neem je ook effectief ownership over klanten en draag je actief bij aan groei.

De rol

Als Client & Operations Lead neem je het **dagelijkse ownership** over onze **chauffeurs**, over de **kwaliteit** van onze **dienstverlening** én over de verdere **uitbouw van klantrelaties**.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor chauffeurs en tegelijk een belangrijke schakel naar onze klanten. Je kent je mensen, maar ook je klanten. Je voelt waar het goed zit en waar het schuurt, aan beide kanten.

Je neemt ownership, geeft richting en zorgt dat verwachtingen helder zijn. Je stuurt niet alleen op gedrag en kwaliteit, maar ook op hoe we als organisatie waarde blijven creëren voor onze klanten.

Je staat met één voet in de mensen en met de andere in de operatie én bij de klant.

Wat je concreet doet

Je bent in de eerste plaats aanwezig voor onze chauffeurs. Je bent **bereikbaar**, aanspreekbaar en betrokken. Je bouwt **vertrouwen** op, maakt zaken bespreekbaar en zorgt voor duidelijkheid. Je **coacht** chauffeurs in hun gedrag, communicatie en klantgerichtheid en stuurt bij waar nodig.

Je volgt **performance actief** op en grijpt in wanneer nodig. Je zorgt ervoor dat mensen weten waar ze staan en wat er verwacht wordt. Je neemt **beslissingen** rond contractvoorstellen, opvolging en het beëindigen van samenwerkingen, binnen duidelijke kaders en in afstemming met HR.

Tegelijk ben je **actief** richting **klanten**. Je wacht niet tot er problemen zijn, maar gaat **proactief** in gesprek. Je bouwt relaties uit, capteert signalen en denkt mee met de klant.

Je neemt effectief **ownership** over **klantenrelaties** en draagt actief bij aan groei. Je ziet opportuniteiten. Waar dienstverlening kan groeien of versterken, neem jij initiatief. Je detecteert noden en vertaalt die naar concrete acties of voorstellen. Zo draag je niet alleen bij aan kwaliteit, maar ook aan verdere uitbouw van onze samenwerking met klanten én aan de groei van Hendriks.

Wanneer er feedback of klachten zijn, neem je die vast en vertaal je ze naar **structurele verbeteringen** in het team.

Daarnaast denk je mee met de operatie. Je spart met planning over inzetbaarheid, weegt keuzes af en stuurt bij waar nodig. Je ziet waar het wringt in de samenwerking of werking en neemt initiatief om dit te verbeteren.

Je bewaakt niet alleen gedrag en samenwerking, maar ook hoe we als organisatie blijven evolueren in kwaliteit en dienstverlening.

Je bent iemand die **energie** haalt uit **mensen** én uit **klantencontact**.

Je bent nabij en toegankelijk, maar kan ook stevig staan wanneer nodig. Je voelt situaties goed aan en weet

wanneer je moet luisteren en wanneer je moet sturen.

Je hebt ervaring in **coaching, teambegeleiding** of een rol dicht op de operatie, aangevuld met sterke vaardigheden in **klantencontact** of **accountmanagement**.

Ervaring in transport of logistiek is geen must. Affiniteit met onze sector en met de zorgcontext is belangrijker.

Bachelor denkniveau is mooi meegenomen, maar **maturiteit, ownership** en **sterke operationele feeling** wegen minstens even zwaar door.

Je denkt **commercieel** en ziet **opportunities**. Je gaat **proactief** in gesprek met klanten en durft initiatief nemen.

Je **communiceert** helder en direct. Moeilijke gesprekken ga je niet uit de weg.

Je neemt **ownership**. Je wacht niet af, **je handelt**.

Omdat je hier geen afgebakende rol opneemt, maar een **rol met impact** op mensen, **klanten én dienstverlening**.

Je krijgt **vertrouwen** en **ruimte** om **beslissingen** te nemen.

Je komt terecht in een familiebedrijf dat in beweging is en waar mensen centraal staan.

Je impact is zichtbaar. In hoe chauffeurs functioneren, hoe klanten onze service ervaren en hoe we samen groeien.

Marktconform loonpakket aangevuld met extra legale voordelen + wagen.

<https://www.hendriks.be/>