



Vanden Broele – Customer Success

Customer Success

Zo maak jij het verschil bij ons

Als Customer Success collega ben jij hét aanspreekpunt voor lokale overheden die met onze software werken. Je begeleidt klanten van bij de opstart, geeft opleidingen, volgt de klanttevredenheid op en denkt mee na over hoe onze producten en dienstverlening nog beter kunnen worden. Je bent betrokken bij de volledige *customer journey* en bouwt sterke relaties op met klanten.

Geen dag ziet er hetzelfde uit: je combineert klantencontact, technologie en analyse in één veelzijdige rol. Je komt terecht in een innovatieve omgeving waar initiatief wordt gewaardeerd, collega's elkaar vooruithelpen én je op termijn kan groeien naar andere rollen in de organisatie, afhankelijk van jouw interesses en talenten.

Vanden Broele, tools met kennis

Vanden Broele is niet zomaar een bedrijf. We zijn een team van gedreven collega's met een passie voor het ontwikkelen van slimme software voor overheden. Wat ons anders maakt, is onze sterke kennis van de complexe wereld van overheidsprocessen en wetgeving, gecombineerd met innovatieve technologie en een mensgerichte aanpak.

Als Customer Success collega ben jij het gezicht van een tweetal softwareproducten van Vanden Broele. Welke producten dat zijn, bepalen we in samenspraak op basis van jouw interesses en de noden van het team. Enkele voorbeelden:

- [eSignFlow](#): de applicatie waarmee lokale overheden en bedrijven digitale documenten slim beheren, veilig ondertekenen en eenvoudig verzenden.
- [eGovFlow](#): het platform dat digitale transacties tussen burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen efficiënter, transparanter en toegankelijker maakt. Denk aan evenementenvergunningen, subsidies of attesten die burgers met een paar klikken in hun mailbox krijgen.
- [Subsidiemanager](#): een tool waarmee lokale overheden subsidies gemakkelijk vinden, opvolgen en beheren. Met een ingebouwde AI-Subsidiematcher waarin ze het meerjarenplan kunnen opladen en automatisch de meest relevante subsidies vinden.
- [Connect](#): de online kennisbibliotheek bij uitstek voor lokale besturen.

Geef deze verantwoordelijkheden zelf vorm

Het takenpakket is zeer gevarieerd. Je combineert klantgericht werken met analytisch denken en nauwe samenwerking met veel interne collega's:

- **Je onboardt onze nieuwe klanten in de software:** Je regelt de administratieve opstart, personaliseert de backoffice op maat van de klant en begeleidt hen bij de eerste stappen in het platform.
- **Je leidt klanten op:** Je geeft opleidingen en webinars, zowel bij de opstart als bij de lancering van nieuwe features in de software. Je houdt ook onze Academy up-to-date met heldere documentatie.
- **Je ondersteunt klanten bij vragen:** Via mail, telefoon of tickets help je klanten met een glimlach bij functionele, technische of inhoudelijke vragen. Waar nodig schakel je snel met collega's uit het development of product team om tot de beste oplossing te komen.
- **Je bouwt aan duurzame klantrelaties:** Je volgt klanten proactief op en analyseert gebruikersgegevens. Zo

ontdek je kansen om hen nog beter te ondersteunen en zorg je ervoor dat ze het meeste uit onze producten halen.

- **Je denkt mee over productoptimalisatie:** Je staat dicht bij de klant en weet als geen ander welke noden en uitdagingen er leven. Die inzichten vertaal je naar waardevolle input voor onze productroadmap.

Dit kan jij bijdragen

Je hoeft geen jarenlange ervaring te hebben als Customer Success. Wat voor ons écht telt is jouw mindset. We zoeken vooral iemand die snel leert en initiatief toont, maar ook ambitieus en klantgericht is. Daarnaast zijn deze eigenschappen een meerwaarde:

- **Je haalt energie uit mensen helpen:** je communiceert vlot, luistert actief en voelt goed aan wat klanten nodig hebben. Je vindt het leuk om opleidingen en webinars te geven en relaties op te bouwen met onze klanten. Een basiskennis Frans is mooi meegenomen.
- **Je houdt van afwisseling en werkt gestructureerd:** Je schakelt vlot tussen verschillende klanten en producten zonder het overzicht te verliezen. Dankzij jouw nauwkeurige en planmatige aanpak organiseer je jouw werk efficiënt en stel je duidelijke prioriteiten.
- **Je neemt verantwoordelijkheid en denkt vooruit:** Je wacht niet af tot iemand je vertelt wat je moet doen. Je ziet kansen om zaken te verbeteren, neemt initiatief en voelt je verantwoordelijk voor een goeie klantbeleving.
- **Je bent digitaal sterk:** Je vindt snel je weg in nieuwe software en hebt sterke interesse in technologie en digitalisering.
- **Je denkt analytisch:** Je houdt ervan om data te analyseren, patronen te herkennen en die inzichten om te zetten in concrete acties om onze klanten nog beter te ondersteunen.
- **Je gelooft sterk in teamwork:** Je werkt graag samen met collega's uit verschillende teams, deelt inzichten en stemt af waar nodig.

Wat we jou graag bieden

- Een **waarderspakk**et bestaande uit een concurrentieel loon met heel wat extralegale voordelen zoals een thuiswerkvergoeding, maaltijd- en ecocheques, terugbetaling woon-werkverkeer, hardware budget, een hospitalisatie- en groepsverzekering...
- Een **warme bedrijfscultuur waarin groei en leren** centraal staan. Bij ons krijg je de ruimte om jouw talenten verder te ontwikkelen in een sfeer waarin collega's elkaar ondersteunen, inspireren en samenwerken aan gezamenlijke doelen.
- Een innovatieve werkorganisatie, die stimuleert om te **ondernemen en eigen initiatieven** op te zetten, met focus op duurzame samenwerking.
- Een stabiele, maar tegelijk dynamische omgeving met **financiële zekerheid** en een hoge gemiddelde anciënniteit.
- We geloven dat de beste ideeën ontstaan als je elkaar in real life ziet. Daarom combineren we teamdagen op kantoor met de flexibiliteit van thuiswerken.

Drie, twee, één, start!

Volg deze eenvoudige stappen en ervaar zelf wat het betekent om bij ons te werken:

3. Solliciteer - Bezorg ons jouw CV en motivatie.
2. Kennismaking - We nodigen jou uit voor een babbel bij ons op kantoor.
1. Challenge - Als we allebei overtuigd zijn dat er een goede match is, volgt een challenge (een oefening die sterk lijkt op wat je in de job zal moeten doen).

Start! Zijn we daarna allebei nog steeds overtuigd van de match? Dan kan je bij ons starten en mee het verschil maken.

Of wil je graag nog meer weten?

Contacteer Bart en stel die vragen die alleen een collega kan beantwoorden bart.vlaeminck@vandenbroele.be.

We kijken ernaar uit om je te ontmoeten!

<https://www.vandenbroele.be>