



## Manager Digitale Klantbediening

Digitale veranderaar

- HBO/WO
- Tilburg
- Marketing & Verkoop
- 38 uur
- 7.500 - 9.968

Reageer t/m 16-04-2025

### Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

CZ heeft een missie: de zorg in Nederland goed, betaalbaar en toegankelijk houden voor iedereen. We willen snel en flexibel inspelen op de veranderende wereld. Om deze ambitie waar te maken, heeft CZ ambitieuze doelen op het gebied van digitale dienstverlening en klanttevredenheid.

Daarom zijn we op zoek naar een Manager Digitale Klantbediening.

Als Manager Digitale Klantbediening ben je verantwoordelijk voor het vormgeven van onze digitale klantervaring. We willen onze klanten een vlekkeloze ervaring bieden. Of dit nu via de app, de website, een conversatie met onze voicebot, of een nieuw kanaal is dat jij vindt dat toegevoegd moet worden. We verwachten van jou een duidelijke visie op digitale klantbediening, nu en in de toekomst. Jouw doel is een consistente en aantrekkelijke klantervaring, zodat klanten klant blijven en nieuwe klanten graag bij ons komen.

Je bent eigenaar van de digitale kanalen van CZ en verantwoordelijk voor de contentstrategie, -architectuur, -creatie en -beheer van deze kanalen. Je monitort en rapporteert over de prestaties van de digitale interacties en zorgt voor continue verbetering. Je werkt intensief samen met de teams van Klant Contact en Data & IT.

### Dit krijg je van ons

- **Ontwikkelmogelijkheden**  
Keuze uit ruim aanbod opleidingen en trainingen
- **Dynamische omgeving**  
Divisie Marketing en Verkoop typeert zich als een snelle, dynamische omgeving!
- **Goede werk privé balans**  
Hybride werken met thuiswerkregeling

### Jouw Team

Jij bent van groot belang

Als Manager Digitale Klantbediening ben je lid van het Management team Klant & Markt, bestaande uit 8 managers, aangestuurd door de Bestuurder Klant & Markt. Jouw team bestaat uit 25 professionals (content managers, marketing automation specialisten, content creators en digitale strategen).

## Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt minimaal een HBO diploma en WO werk-denkniveau.
- Je hebt minimaal een aantal jaar ervaring als manager in een vooruitstrevend bedrijf binnen de vakgebieden customer experience, digitale marketing, marketing automation of vergelijkbaar.
- Je hebt ervaring in het leiden van een verandering om digitale klantbeleving naar een hoger volwassenheidsniveau te trekken.
- Je bent IT-driven; je bent in staat om technologie effectief in te zetten mensen hierop aan te sturen zodat we processen optimaliseren en innovatie stimuleren.
- Je bent data driven: je zet data in om de klantervaring naar een hoger level te krijgen en maakt beslissingen op basis van data.
- Je blijft voortdurend op zoek naar trends en nieuwe technologieën op de markt die je weet te vertalen naar CZ.
- Je inspireert anderen, bent verbindend en geeft richting.
- Je bent reflectief, krachtig kwetsbaar en gericht op ontwikkeling van jezelf en anderen.
- Je weet hoe je professionals aan moet sturen, in hun kracht zet en hoe je ze helpt zichzelf steeds verder te ontwikkelen.
- Je bent sterk in executie, toont daadkracht en zet anderen aan tot actie.
- Je bent een teamspeler in het MT en haalt het beste uit je team: gezamenlijke verantwoordelijkheid is voor jou belangrijk.

De gesprekken voor deze functie vinden van 21 april t/m 2 mei plaats.

## Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Savannah (Recruiter), via het telefoonnummer [0647531471](tel:0647531471) (tel:0647531471) of via email [Savannah.van.Zweeden@cz.nl](mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl) (mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl) Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

[App de vacaturehouder](https://wa.me/31647531471) (<https://wa.me/31647531471>) [Mail](mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl) (<mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl>)