



Manager Klantsignalen

Verbinder en verbeteraar

- HBO/WO
- Tilburg, Goes, Sittard
- Marketing & Verkoop, Klantadvies
- 38 uur
- 5.037 - 7.571

Reageer t/m 16-04-2025

Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

CZ is één van de grootste zorgverzekeraars van Nederland met 90 jaar ervaring en opereert zonder winstoogmerk. Samen met 2.600 collega's zorgen we ervoor dat onze 4 miljoen verzekerden de juiste zorg ontvangen tegen een betaalbare premie. We streven ernaar de zorg in Nederland betaalbaar en toegankelijk te houden, stimuleren innovatie en hebben ambitieuze doelen op het gebied van digitalisering en klanttevredenheid.

De divisie Klant & Markt is verantwoordelijk voor het binden, behouden en begeleiden van klanten door uitstekende service, aantrekkelijke producten en diensten en duidelijke communicatie. We spelen een cruciale rol in het uitdragen van het verhaal van CZ, de merkbeleving, zijn innovatief in klantcontact en ondersteunen interne communicatie, merkbeleving en arbeidsmarktcommunicatie. We zijn klantgedreven en werken elke dag aan het nog beter bedienen van onze klanten.

Soms gaat er iets niet goed. Dan kom jij in beeld: als Manager Klantsignalen ben je met je team verantwoordelijk voor het volledige proces van klachtenafhandeling en voor het initiëren van verbeteringen in de CZ-processen om de klanttevredenheid te verhogen en klachten te voorkomen. Je ontwikkelt oplossingsstrategieën naar tevredenheid van de klant en organiseert duidelijke klantcommunicatie. Je monitort de klanttevredenheid en de prestaties van je team. Daarnaast onderhoud je relaties met externe partijen, zoals geschillencommissies, om ervoor te zorgen dat klantproblemen effectief en efficiënt worden opgelost.

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 Klantsignalen ben je onderdeel van het MT Klantcontact, dat bestaat uit drie managers en wordt aangestuurd door de Manager Klantcontact. Je leidt de afdeling Klantsignalen. Die bestaat uit twee klachtenteams en een verbeterteam, met in totaal ongeveer 53 collega's. De teams werken vanuit Tilburg, Goes en Sittard. Jij bent daarom ook wisselend op die locaties aanwezig. Samen zijn jullie verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten van verzekerden binnen de gestelde normen, het implementeren van succesvolle verbeterinitiatieven en het verminderen van het aantal herhaalklachten of doorverwijzingen naar de geschillencommissie of rechter.

De rol die jij aanneemt als leidinggevende van jouw team:

- Je bent een teamspeler in het MT en haalt het beste uit je team: gezamenlijke verantwoordelijkheid is voor jou belangrijk.
- Je bent reflectief, krachtig kwetsbaar en gericht op ontwikkeling van jezelf en anderen.
- Je inspireert anderen om de visie en strategie van CZ waar te maken, bent verbindend en geeft richting aan je team.
- Je hebt hart voor de zorg en de verzekerden van CZ, en neemt verantwoordelijkheid.

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 leidinggevende in een groot bedrijf binnen de vakgebieden klantenservice, klachtenafhandeling of procesmanagement.
- Je stelt de behoeften en wensen van klanten centraal in je werk. Je streeft ernaar om de klant tevreden te stellen en een positieve ervaring te bieden.
- Je kunt effectief reageren op de emoties van anderen, door begrip en medeleven te tonen.
- Je bent in staat om weloverwogen beslissingen te nemen op basis van beschikbare informatie, feiten en analyses. Je kunt situaties goed beoordelen en de juiste conclusies trekken.
- Je hebt de gedrevenheid om klantsignalen om te zetten in verbeterinitiatieven. Je stelt je hierbij ook op als de aanjager en ambassadeur richting de andere onderdelen van de organisatie.
- Je hebt oog voor detail: je let op kleine details en zorgt ervoor dat je werk van hoge kwaliteit is.

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). Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

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