



Product Owner Team Klantbeeld

- HBO
- Tilburg
- Klant & Markt(/vakgebieden/klant-markt)
- 38 uur
- 4.389 - 6.271

Reageer t/m 21-10-2025

Jouw baan

Bij CZ werken we met betekenis, daadkracht en als één team.

We nemen verantwoordelijkheid, tonen lef, blijven leren en maken impact. Samen zetten we ons elke dag in voor toegankelijke en betaalbare zorg voor iedereen.

Als Product Owner Klantbeeld bij CZ draag je bij aan een van de grootste uitdagingen in de komende decennia: het toegankelijk en betaalbaar houden van de zorg in Nederland.

In deze rol ben je Product Owner van het team Klantbeeld binnen de waardestroom Klantinteractie.

Jouw missie: zorgen dat collega's met klantcontact snel en eenvoudig beschikken over de juiste klantinformatie. Zo kunnen zij klantvragen zo goed en efficiënt mogelijk afhandelen.

Je leidt de implementatie van CRM Verzekerden en het standaardiseren van casemanagement binnen Microsoft Dynamics. Met behulp van deze nieuwe technologie maak je klantinformatie centraal toegankelijk en stroomlijn je het proces voor behandeling van klantcases voor een betere en snellere service aan onze klanten. Zo vervang je verouderde systemen en bouw je aan één toekomstbestendig klantbeeld voor de hele organisatie. Je opereert in een breed stakeholderveld dat over alle divisies heengaat.

Samen met stakeholders kom je tot nieuwe ideeën om de beantwoording van klantvragen continu te versnellen en te verbeteren. Door gebruik te maken van nieuwe standaarden en mogelijkheden in technologie zoals Microsoft Dynamics zorg je voor versnelling. Je werkt intensief samen met de andere teams binnen de waardestroom klantinteractie. Samen hebben jullie de verantwoordelijkheid om met het Microsoft Dynamics 365-platform snel klantwaarde te realiseren.

Wat ga je doen als Product Owner Klantbeeld?

- Je creëert en beheert een productvisie en bijbehorende roadmap.
- Je begrijpt de wensen en behoeften van gebruikers en management, en vertaalt deze samen met analisten naar oplossingen.
- Je beheert en prioriteert de backlog, stelt Epics en features op en monitort de voortgang.
- Je maakt inschattingen van benodigde tijd, impact en het bijbehorende budget voor doorontwikkeling.
- Je stemt tijdens kwartaalevents afhankelijkheden en planning af met andere Product Owners.

- Je voert implementaties en werkzaamheden uit binnen de beschikbare capaciteit en het geaccordeerde budget.
- Je communiceert proactief met verschillende stakeholders.
- Je werkt actief mee aan het verder professionaliseren en uitdragen van de Agile SAFe-werkwijze binnen de waardestream.

Jouw team

Jij bent van groot belang

Als Product Owner van het team Klantbeeld werk je binnen de waardestream Klantinteractie nauw samen met andere PO's en teams. Samen bouwen we aan de toekomst van klantinteractie bij CZ, met als missie: klanten snel, persoonlijk en effectief helpen bij hun (zorg)vraag.

De waardestream Klantinteractie is een vernieuwend experiment binnen CZ. We onderzoeken hoe we met integrale aansturing van business en IT sneller klantwaarde kunnen leveren. Autonomoos werken aan gezamenlijke doelen staat centraal. Het nieuwe Microsoft Dynamics Platform vormt hierin een belangrijk fundament.

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 profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je communiceert helder en overtuigend, zowel mondeling als schriftelijk. Je bouwt makkelijk relaties op met stakeholders en development teams, en weet met de juiste toon draagvlak te creëren voor jouw ideeën.
- Je bent klantgericht: je ziet het als jouw missie om klantwaarde te realiseren en bent intrinsiek gemotiveerd om onze dienstverlening te verbeteren.
- Je kunt goed omgaan met verandering en je draagt de verandering. Dat vraagt veranderkracht.
- Je beweegt soepel tussen business en IT. Jij spreekt beide talen en weet ze samen te brengen tot één krachtig geheel.
- Je durft keuzes te maken. Ook als belangen uiteenlopen, hak jij knopen door en neem je besluiten die het team vooruithelpen.
- Je moedigt een open cultuur van samenwerking aan waarin het nemen van eigenaarschap en feedback geven vanzelfsprekend is. Je verbindt, je luistert en stuurt bij waar nodig.
- Je hebt minimaal 4 jaar ervaring als Product Owner en het continue verbeteren van keten processen.
- Je hebt een hbo/wo-werk- en denkniveau en hebt relevante certificering, zoals PSPO of SAFe

Onze vragen

Een motivatiebrief is niet nodig, in plaats daarvan ontvangen we graag jouw antwoord op de volgende drie vragen:

- Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je draagvlak hebt gecreëerd voor jouw idee bij zowel stakeholders als development teams? Hoe heb je dat aangepakt?
- Hoe zorg jij ervoor dat klantwaarde centraal staat in jouw werk als Product Owner, ook wanneer je te maken hebt met complexe ketenprocessen?
- Beschrijf een moment waarop je een moeilijke beslissing moest nemen waarbij belangen uiteenliepen. Hoe heb je die knoop doorgehakt en wat was het resultaat voor het team?

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Sander via email sander.timmers@cz.nl(mailto:sander.timmers@cz.nl).

Mail (mailto:sander.timmers@cz.nl)