

Afdelingshoofd Klant Service Centrum

Locatie:

Etten-Leur en/of Rotterdam

Uren per week:

32 - 36 uur

Functiecategorie :

Klant Service Centrum

Opleidingsniveau:

HBO / Bachelor

Carrierniveau:

Ervaren (minimaal 2 jaar), Manager

Salarisniveau:

fwg 55 (€ 3606,- tot € 5084,- per maand)

Deadline:

31-12-2025

Wat ga je doen?

Het KSC is het visitekaartje van de organisatie. Daar waar de eerste vraag binnenkomt van de zorgverlener en de patiënt. Als Afdelingshoofd Klantservicecentrum (KSC) geef je leiding aan een team betrokken medewerkers. De afdeling bestaat uit 35 medewerkers. Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de afdeling, met ondersteuning van de Quality Coaches die als eerste aanspreekpunt fungeren. Er wordt gewerkt vanuit twee standplaatsen, Etten-Leur en Rotterdam. In jouw rol als afdelingshoofd zal je op beide locaties werkzaam zijn. Daarnaast bewaak je de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening. Een deel van de werkzaamheden van het KSC zijn geoutsourcet. De aansturing van dit onderdeel gebeurt op afstand en wordt gemonitord op basis van de overeengekomen KPI's.

Samengevat:

- Je ontwikkelt, implementeert en bewaakt tactisch en operationeel beleid;
- Je optimaliseert processen, structuur en cultuur binnen jouw afdeling;
- Je bent product owner van de applicatie ten behoeve van informatie ontsluiting binnen de organisatie;
- Je rapporteert aan de sectordirecteur laboratorium diagnostiek en zorgt ervoor dat het afdelingsjaarplan in uitvoering wordt gebracht;
- Je staat stevig in je schoenen en draagt zorg voor een uitstekende samenwerking met betrokken afdelingen;
- Met jouw kritische blik weet je beleid en innovatie te combineren om onze klantgerichtheid en professionaliteit verder te versterken. Je hebt oog voor verdere optimalisatie van onze systemen. Je zorgt ervoor dat zowel patiënten als aanvragers een uitstekende ervaring hebben met onze dienstverlening.

Wanneer is dit iets voor jou?

Jij bent een natuurlijke leider met een scherp oog voor kwaliteit en een warm hart voor de mens. Je bent analytisch sterk, communiceert makkelijk op verschillende niveaus en denkt altijd een stap vooruit.

Daarnaast breng je mee:

- HBO werk- en denkniveau;
- Ervaring in een leidinggevende functie op een klantcontactcenter;
- Het vermogen om complexe processen te doorzien en concrete oplossingen aan te dragen;
- Goede sociale en communicatieve vaardigheden.

Affiniteit met diagnostiek en/of medisch laboratoria is een pre.

Wat staat er tegenover?

- Toonaangevend is één van de kernwaarden binnen Star-shl. Innovatieve software en optimalisaties in de werkprocessen is wat je mag verwachten binnen onze organisatie;
- Je krijgt alle ruimte om mee te bouwen aan onze dienstverlening;
- Je collega's staan bekend om hun hartelijkheid. Samen werken wij aan een optimale dienstverlening;
- Je ontvangt een salaris conform CAO Ziekenhuizen schaal 55. Daarnaast ontvang je 8,33% vakantiegeld en 8,33% eindejaarsuitkering;
- Tevens krijg je ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. We investeren in opleidingen en je hebt de beschikking over alle opleidingen van GoodHabit.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Herken jij jezelf in deze omschrijving en ben je klaar om onze afdeling te versterken? Solliciteer dan nu!