

Kwaliteitscoördinator



Locatie **Gelderland, Putten**
<https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z>

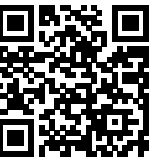
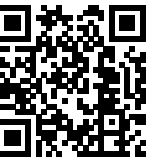


Bij VGZ krijg jij de kans om jouw talent op het gebied van kwaliteit, klanttevredenheid en compliance vermogen verder te ontwikkelen en te delen. Zo lever jij als Coach Uitbestedingspartners een bijdrage aan een gezonder Nederland en toekomstbestendige zorg voor iedereen. Benieuwd wat er allemaal komt kijken bij deze functie? Je leest het in deze vacature.

Hoe ook jij het verschil maakt

Naast ons eigen contactcenter maken wij ook gebruik van de diensten van externe partners zoals Yource, Webhelp en Soleo. Om de kwaliteit van het klantcontact hoog te houden, ben jij meerdere dagen per week op locatie bij een van onze externe partners. Jij bezoekt deze externe partners waarbij dus wel de nodige flexibiliteit gevraagd wordt.

Jij bent verantwoordelijk voor het verhogen van de kwaliteit van het klantcontact, NPS en overige kwalitatieve doelen. Je monitort hiervoor verschillende aspecten zoals de gesprekskwaliteit en afhandelingsduur. Maar daarnaast zorg je ook dat de interne beheersing op orde is en of de partner de afgesproken contract afspraken nakomt. Dit doe je door het structureel organiseren en leiden van kalibratiesessies met coaches, monitors, teammanagers en klantadviseurs bij de partner. Op basis van de rapportages bepaal je op welke gebieden er verbeterd moet worden. Je coacht en begeleidt coaches, monitors en trainers van de partner op de verschillende gebieden om de kwaliteit te verhogen. Samen werk je aan het optimaliseren en verbeteren van de klantbeleving!

 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator	 https://www.advertentiax.nl/x-1601963-z Kwaliteitscoördinator
--	---	---	---	--	---	---	---	---	---

(Salarisschaal F van de CAO van VGZ); Een uitgebreide studieregeling gericht op ontwikkeling, loopbaan en verbreding van je inzetbaarheid; Een persoonlijk opleidingsbudget van € 500,- per jaar; Vakantiegeld (8%) en een dertiende maand (8,33%); Uitgebreide pensioenregeling bij SBZ Pensioen; Naast aantrekkelijke kortingen, ontvang je een werkgeversbijdrage van € 60,- bruto per maand. We werken hybride, wat betekent dat je het merendeel van de week werkt vanuit een – door ons gefaciliteerde – arbo-proof thuiswerkplek; Werk je thuis, dan ontvang je (op declaratiebasis) een netto working[at]home-toeslag; Werk je niet vanuit huis, dan kun je werken vanuit ons kantoor in Eindhoven of Arnhem dat in 2020 is uitgeroepen tot gezondste kantoorgebouw van Nederland of op – van de locaties van onze partners. Van de gezonde lunch in ons bedrijfsrestaurant tot onze aantrekkelijke sportregeling. Bij VGZ staat de gezondheid van onze medewerkers voorop.

Dit is wat jij meebrengt

Waar wij voor staan? Daar kun jij je in vinden. Met jouw coach vaardigheden, lukt het jou om projecten tot een succes te brengen. Daarnaast ben je proactief, gestructureerd en zelf startend. Je bent flexibel qua reizen, want dit betreft een landelijke functie dus ben je Multi-inzetbaar.

Bovendien staan de volgende zaken op de cv: Hbo werk- en denkniveau; Ervaring op de klantenservice of met kwaliteitsmonitoring; Inhoudelijke en procesmatige kennis van al het contact dat extern belegd wordt

We werken tegelijkertijd aan het vergroten van de diversiteit van ons medewerkersbestand – het vergroten van onze inclusieve werkcultuur waarin je betrokken, gewaardeerd en gezien wordt. Wil je weten waarom wij diversiteit en inclusie in onze organisatie zo belangrijk vinden? Je leest het hier.

Coöperatie VGZ. Voorop in gezondheid en zorg. Voor iedereen.

Als Coöperatie VGZ werken we samen aan een gezonder Nederland en toekomstbestendige zorg voor iedereen. Onze bedrijfswaarden Menselijk, Aandacht, Vindingrijk en Betrouwbaar helpen ons dit waar te maken.

Wij willen een bijdrage leveren aan een maatschappij waarin iedereen zich thuis voelt. Als coöperatie weerspiegelen we dat. Je voelt het als collega en je merkt het als je met ons samenwerkt. We hebben iets over voor een ander. Bij Coöperatie VGZ mag je zijn wie je bent en verwelkomen we alles wat jij met je meebrengt. Juist die verschillende perspectieven maken ons sterk.

Wij zijn een coöperatie waar je je als mens thuis voelt en waar leden zich bij betrokken voelen. Wij zijn een organisatie waar je trots op bent en waar je graag aan bijdraagt. Samen geven we vorm aan de toekomst. Wij zijn Coöperatie VGZ. Met elkaar. Voor elkaar.

Wil je meer weten over onze bedrijfswaarden? Neem dan een kijkje op onze website.

Klaar om het verschil te maken?

Solliciteer dan uiterlijk 23 juli op de vacature van Coach Uitbestedingspartners via onderstaande sollicitatiebutton. Naast motivatiebrief waarderen wij het als je jezelf voorstelt op een creatieve manier (te denken valt aan vlog/blog etc).

Je mag deze appen of mailen naar Kristy Fluit, Recruiter bij VGZ, viaof [k.fluit\[at\]vgz.nl](mailto:k.fluit@vgz.nl). Ook bij vragen kun je terecht bij Kristy.

Websiteklik hier voor meer.