

rieken & oomen

WERVING SELECTIE INTERIM

**Profielschets Manager Cliënten service  
voor  
De Zorggroep**



Karin Straus  
Maastricht/Utrecht, november 2021

*Een stevige people manager die het een uitdaging vindt om kleur en uitvoering te geven aan de verdere ontwikkeling van de afdeling Cliënten Service richting excellente dienstverlening. Een ervaren manager en procesdenker die via natuurlijk leiderschap de medewerkers daar in mee weet te nemen. Iemand die zich gemakkelijk binnen een grote organisatie beweegt en participeert in relevante externe netwerken. Ervaring en/of bijzondere affiniteit met de (ouderen)zorg is een pré.*

### DE ORGANISATIE

De Zorggroep biedt verpleging en verzorging aan iedereen in Noord- en Midden-Limburg, van jong tot oud. De Zorggroep heeft zo'n veertig woon- en zorgcentra en biedt ook zorg bij mensen thuis. Bij De Zorggroep werken bijna 6000 medewerkers en ruim 3000 vrijwilligers die zich dagelijks inzetten om iets voor een ander te betekenen.

In 2019 heeft er een strategische verandering plaatsgevonden bij De Zorggroep. De nieuwe koers is erop gericht dat De Zorggroep graag onderdeel wil zijn van zgn. 'vitale gemeenschappen'. Daarvoor wordt geïnvesteerd in kennis, kunde en middelen om bij te dragen aan de positieve gezondheid van mensen. Positieve gezondheid kijkt naar de verschillende aspecten van het leven van mensen en De Zorggroep kijkt waar zij vervolgens van toegevoegde waarde kan zijn. Daarbij wordt ook gekeken naar preventie en welzijn. Het uitgangspunt is een gelukkig en betekenisvol leven voor de cliënt.

De Zorggroep heeft hart voor mensen; cliënten voelen zich bij De Zorggroep welkom, rechtvaardig behandeld en gerespecteerd. Vertrouwen en veiligheid vormen voor De Zorggroep een belangrijke basis voor een gelijkwaardige relatie tussen mensen. In die relatie neemt iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid. Dit betekent dat De Zorggroep duidelijk, eerlijk en open communiceert, verwachtingen uitspreekt en afspraken nakomt. De Zorggroep zoekt voortdurend naar nieuwe mogelijkheden en alternatieven.

Daarbij wordt voorrang gegeven aan wijze ideeën, creativiteit en durf. Soms doet De Zorggroep dit alleen, dan weer met anderen, maar altijd met respect voor ieders keuzes en voorkeuren.

De Zorggroep is georganiseerd in vier directies: Wonen, Thuis, Expertise en Ondersteunende Diensten. Binnen de directie Ondersteunende Diensten komt nu de functie van manager Cliënten Service vacant.

Voor meer informatie: [www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl)

De Zorggroep heeft ook een eigen YouTube kanaal: <https://www.youtube.com/channel/UC-MwViu44TJk5rYByQIQroQ>

### DE FUNCTIE

De functie van manager Cliënten Service is onderdeel van het Management Team (MT) van de Ondersteunende Diensten van De Zorggroep en rapporteert aan de directeur Ondersteunende Diensten. Op basis van een onderzoek dat eind 2018 is uitgevoerd, heeft De Zorggroep geconcludeerd dat de aansluiting van de Ondersteunende Dienst op de primaire zorgprocessen beter moest. Dit betekent meer aandacht voor de voorspelbaarheid van diensten en producten vanuit een geoptimaliseerd proces. Goede afstemming en samenwerking met het primaire proces, inclusief een klantgerichte houding, is daarvoor noodzakelijk.

Binnen het MT van de Ondersteunde Diensten heeft men afgelopen jaar met elkaar het DNA van hun leiderschap gedefinieerd. Daarbij staan de kernwoorden: verbinding, lef en deskundig centraal.



Gezamenlijk hebben de managers van de afdelingen binnen de Ondersteunende Diensten de ambitie uitgesproken om zo te gaan werken aan excellente dienstverlening om op deze manier de beste zorg die er bestaat binnen De Zorggroep te faciliteren.

De afgelopen jaren is binnen de afdeling Cliënten Service hard gewerkt om hier invulling aan te geven en de visie en werkprocessen van de organisatie verder op orde te krijgen. Onlangs is er een ontwikkelplan voor de afdeling Cliënten Services gemaakt voor een volgende fase. Daarbij staat kwaliteitsborging, digitalisering, klanttevredenheid en verdere teamontwikkeling centraal. Het uiteindelijke doel is om te komen tot excellente dienstverlening.

De afdeling Cliënten Service bestaat momenteel uit drie teams: Cliënt Administratie, Zorgbemiddeling en Klantenservice. De afdeling Cliënt Administratie is verantwoordelijk voor de declaratie van alle zorgprestaties. De afdeling Zorgbemiddeling zorgt dat de juiste zorgvraag op de juiste plek binnen De Zorggroep terecht komt. De afdeling Klantenservice is het loket waar cliënten en hun belanghebbenden terecht kunnen voor allerlei vragen. Deze afdeling zal de komende tijd worden gereorganiseerd, waarbij de werkzaamheden deels bij andere afdelingen worden ondergebracht. In totaal werken er momenteel 56 medewerkers bij Cliënten Service. Het team Zorgbemiddeling en het team Cliënt Administratie heeft ieder een teamleider voor de dagelijkse operationele aansturing.

Naast deze medewerkers in de teams, kent de afdeling nog een aantal adviseurs en een beleidsmedewerker. Vanuit HR en Control wordt op het terrein van personeelszaken en financiën ondersteuning geleverd.

### DE PERSOON

We zoeken een stevige people manager die het een uitdaging vindt om kleur en uitvoering te geven aan de verdere ontwikkeling van de afdeling Cliënten Service. Iemand die op een planmatige manier, samen met de medewerkers en in verbinding met andere afdelingen en externe partners, verder aan de slag gaat met de uitvoering van het afdelingsplan om te komen tot Operational Excellence.

Een ervaren manager die in processen kan denken, die kijkt op digitalisering van werkprocessen en die via natuurlijk leiderschap de medewerkers daar in weet mee te nemen. Iemand met ambitie en drive om met nieuwe ontwikkelingen aan de slag te gaan en resultaten neer te zetten, maar die zich ook bewust is dat in een grotere organisatie besluitvorming soms over meerdere schijven gaat.

Iemand met leidinggevende ervaring die weet hoe belangrijk het is om met bevlogen medewerkers te werken. Niet alleen door duidelijkheid te bieden en koers te houden, maar ook door naar hen te luisteren, hen vertrouwen te geven en hen te steunen als dat nodig is.

Een persoon die zich als betrokken medewerker gemakkelijk binnen een grote (zorg)organisatie beweegt, daarbij sensitief en samenwerkingsgericht opereert en een sterke netwerker is die participeert in relevante externe netwerken.

Ervaring en/of bijzondere affiniteit met de (ouderen)zorg is een pré.

### FUNCTIE-EISEN

- Relevante HBO of WO-opleiding, bijvoorbeeld bedrijfskunde of gezondheidswetenschappen richting Beleid en Management.
- Een aantal jaren ervaring in een vergelijkbare leidinggevende functie, bij voorkeur in een rol waarbij Operational Excellence een speerpunt is.
- Procesdenker met kennis van en inzicht in de werkprocessen binnen een (zorg)organisatie.
- Stevige persoonlijkheid met natuurlijke, verbindende leiderschapskwaliteiten.
- Ervaring met projectmanagement, gericht op het bereiken van resultaat voor de organisatie.
- Ervaring met het omgaan met weerstanden bij veranderingen, doorzettingsvermogen en overtuigingskracht.
- Een toegankelijk, samenwerkingsgericht persoon, een teamspeler met netwerkvaardigheden.
- Ervaring met capaciteitsmanagement en/of (zorg)financiering is een pré.
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden.

## ARBEIDSVOORWAARDEN

De Zorggroep is één van de grootste werkgevers van Limburg. Dat betekent dat werken bij de Zorggroep jou als medewerker ook allerlei ontwikkelmogelijkheden biedt. Positieve gezondheid is bij De Zorggroep niet alleen gericht op de cliënten, maar ook op haar medewerkers en daarmee onderdeel van het personeelsbeleid. In 2021 werd De Zorggroep de regiowinnaar voor Noord-Limburg bij de verkiezing voor Aantrekkelijkste Werkgever van Limburg, in de categorie Grootbedrijf.

De functie van manager Cliënten Service betreft een dienstverband van 0,8 – 1,0 fte. In eerste instantie wordt een contract voor de duur van een jaar aangeboden met mogelijkheid tot verlenging. Het salaris is ingedeeld in FWG 65 van de cao VVT.

## PROCEDURE

De werving en selectie wordt verricht door Rieken & Oomen, in de persoon van Karin Straus, senior adviseur. Zij voert gesprekken met in potentie voor de functie geschikte kandidaten. Vervolgens zal de kandidatuur van geschikte kandidaten op papier aan de opdrachtgever worden gepresenteerd en zullen er gesprekken plaatsvinden met de selectie- en adviescommissie. Een assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

## SOLLICITATIE EN INLICHTINGEN

Voor inhoudelijke vragen m.b.t. het functieprofiel kunt u contact opnemen met Karin Straus *op donderdag 2 december tussen 16.00 – 17.00 uur of op donderdag 9 december tussen 09.00 – 10.00 uur*. U kunt ons bereiken via telefoonnummer 043-321 96 07.

Uw sollicitatie ontvangen wij graag voor **10 januari** via [www.riekenoomen.nl/vacatures](http://www.riekenoomen.nl/vacatures) Klikk u op deze vacature dan kunt u reageren via uw persoonlijk dossier.