

Manager Operations Digicontact

Titel:
Manager Operations Digicontact

Voor DigiContact in Amersfoort zijn we op zoek naar een **Manager Operations** voor 32 tot 36 uur per week.

Digitale zorg is de toekomst en DigiContact loopt daarin voorop. Wij bieden 24/7 begeleiding en triage via beeldbellen, waardoor cliënten zelfstandiger kunnen leven en zorgorganisaties efficiënter kunnen werken. Onze innovatieve aanpak vraagt om sterke samenwerking met zorgpartners en efficiënte klantprocessen. DigiContact levert betrouwbare, kwalitatief hoogstaande en wetenschappelijk onderbouwde ondersteuning op afstand. De hoogopgeleide digitaal begeleiders van DigiContact zijn 24/7 bereikbaar voor zorgvragers en/of zorgprofessionals via beeldbellen of telefonie. Met de verschillende expertiseteams op onder andere het gebied van GGZ, NAH, LVB, ASS en ouderen levert DigiContact diensten aan veel verschillende doelgroepen. Philadelphia zoekt **een strategische en resultaatgerichte Manager Operations** die de verdere opschaling en professionalisering van DigiContact op zich neemt.

Kijk voor meer informatie op www.digicontact.nl

Jouw rol als Manager Operations

Als Manager Operations ben je onderdeel van het Management Team (MT) en verantwoordelijk voor het opbouwen en optimaliseren van de operationele processen binnen DigiContact. Je richt je op de schaalbaarheid van onze dienstverlening, efficiënte werkprocessen en het borgen van een professionele, data-gedreven aansturing van ons zorgaanbod. Je werkt nauw samen met het MT en andere afdelingen om DigiContact toekomstbestendig te maken.

Jouw resultaatgebieden

- Procesoptimalisatie & opschaling: Je ontwikkelt en implementeert efficiënte werkprocessen die DigiContact schaalbaar en toekomstbestendig maken;
- Capaciteitsmanagement & productiviteit: Je zorgt voor een optimale bezetting en efficiënte planning, zodat we 24/7 kwalitatieve zorgondersteuning kunnen bieden;
- Callcenter-methodiek & sturing: Je implementeert bewezen aansturingmethoden om prestaties, kwaliteit en medewerkerstevredenheid in balans te houden;
- Datagedreven sturing: Je zet dashboards en KPI's op om prestaties te monitoren en continu te verbeteren;
- IT & innovatie: Je werkt samen met de IT-afdeling om automatisering en AI-oplossingen te integreren in de werkprocessen;
- Samenwerking binnen het MT: Je werkt nauw samen met de directie en andere managers om DigiContact operationeel naar een hoger niveau te tillen.

Wat breng jij mee

- Ervaring met operationeel management in een snelgroeiende omgeving – bij voorkeur in klantcontactcentra;
- Sterke analytische en procesmatige vaardigheden – je houdt van structuur en weet hoe je een organisatie efficiënt laat draaien;
- Datagedreven en resultaatgericht – je stuurt op KPI's, weet hoe je productiviteit verhoogt en zorgt dat doelen worden behaald;
- Affiniteit met technologie en innovatie – je begrijpt hoe automatisering en AI kunnen bijdragen aan efficiëntere processen;
- Communicatief sterk en verbindend – je weet hoe je teams en afdelingen samenbrengt en hoe je veranderingen succesvol implementeert.

Wat bieden wij?

- Een sleutelrol in een dynamische, innovatieve organisatie binnen de zorg;
- Een functie voor 36 uur per week met een brutosalaris volgens de [CAO Gehandicaptenzorg](#) FWG 70 van minimaal € 5.267,- en maximaal € 7.941,- (nb. vanaf 1 juli as. na CAO verhoging minimaal € 5.478,- en maximaal € 8.259,-) bij een fulltime dienstverband van 36 uur, gebaseerd op je ervaring en opleiding;
- Een dienstverband voor onbepaalde tijd met een proeftijd van 2 maanden;
- De kans om écht impact te maken en bij te dragen aan de toekomst van digitale zorg;
- Een omgeving waarin initiatief en ondernemerschap worden gewaardeerd;

Nummer:
6486

Deadline:
18-04-2025

Locatie:
Wijersstraat, 1, 3811 MZ,
Amersfoort, Nederland

Afdeling:
Stichting Philadelphia

Functies:
Management- of directie functie

Opleidingsniveau:
hbo

- Samenwerking met een ambitieus team dat continu werkt aan verbetering en groei.

Bekijk al onze [arbeidsvoorwaarden](#).

Echt iets voor jou?

Vertel ons waarom jij denkt dat je bij ons past. Doe dit uiterlijk **18 april as**. Als onderdeel van de sollicitatieprocedure bieden wij jou aan om een dienst mee te lopen en zo een indruk van de werkzaamheden te krijgen.

Heb je nog vragen? Neem dan contact op met Christine Wiersma, Manager DigiContact, via de mail christine.wiersma@philadelphia.nl of Michael Verweij, HR-adviseur, op telefoonnummer 06 - 10 39 26 51.

Goed om te weten: de kennismakingsgesprekken worden gepland in de week van 21 april as.

We vinden interne mobiliteit belangrijk. Daarom kiezen we bij gelijke geschiktheid voor een interne sollicitant. Wij stellen reacties van werving- en selectiebureaus of headhunters op deze vacature niet op prijs.