

Vacature: Beleidsadviseur Klantbediening (Huisarts & Pensioen)

Bij Huisarts & Pensioen staat klantbediening centraal in onze strategie. We hebben de ambitie om deze dienstverlening voortdurend verder te ontwikkelen — zorgvuldig ingericht, inhoudelijk sterk en meetbaar effectief.

Onze klantreizen zijn gedefinieerd en bouwen we verder uit in samenhang met de dienstverlening van onze uitvoeringsorganisatie. Daarbij versterken we de digitale basis, verbeteren we de aansluiting tussen kanalen en sturen we gericht op kennis, gedrag en waardering van deelnemers en werkgevers. Keuzebegeleiding is een belangrijk onderdeel van onze klantbediening en helpt deelnemers bij het maken van weloverwogen keuzes over hun pensioen.

Inzichten uit monitoring en onderzoek vormen daarbij een belangrijke basis. Resultaten uit onder meer klanttevredenheidsonderzoek, risicopreferentieonderzoek en thematische onderzoeken vertalen we naar verbeteringen in klantbediening, dienstverlening en relevant beleid.

Daarom zoeken wij een Beleidsadviseur Klantbediening met pensioenkundige expertise en ervaring met onderzoek en monitoring. Een adviseur die bijdraagt aan de strategische ontwikkeling van klantbediening, inzichten uit onderzoek en data vertaalt naar verbeteringen en richting geeft aan de verdere professionalisering van onze dienstverlening. Je werkt planmatig en gestructureerd en weet inzichten en verbeterinitiatieven om te zetten in concrete stappen.

Wil jij richting geven aan de verdere ontwikkeling van klantbediening binnen een fonds dat de lat hoog legt en direct bijdraagt aan een financieel gezonde toekomst voor huisartsen? Dan maken we graag kennis met je.

Organisatie

Huisarts & Pensioen bestaat uit een beroepspensioenvereniging en een pensioenfonds die nauw samenwerken, met het belang van de beroepsgroep steeds centraal. Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen (Huisarts & Pensioen) zet zich al meer dan vijftig jaar lang elke dag in voor een goed pensioen voor alle huisartsen in Nederland. Met ruim 25.000 deelnemers en een belegd vermogen van meer dan €10 miljard zijn huisartsen verzekerd van een solide beroepspensioenfonds. Maatschappelijk verantwoord beleggen met focus op gezondheid en klimaat speelt daarbij een belangrijke rol binnen ons fonds.

Het fondsbestuur bestaat uit professionals en (voormalig) huisartsen en wordt ondersteund door een klein maar hecht team van specialisten op het pensioenbureau. Het pensioenbureau werkt voor zowel de beroepspensioenvereniging als het pensioenfonds en vormt de verbindende schakel in de dagelijkse ondersteuning en uitvoering.

Binnen het pensioenbureau werken collega's vanuit verschillende aandachtsgebieden zoals pensioenbeheer, vermogensbeheer, communicatie, financiële planning, IT en risicobeheer. Samen zorgen we voor een professionele uitvoering van de pensioenregeling en duidelijke, toegankelijke informatie voor huisartsen. Zie voor meer informatie www.huisartsenpensioen.nl.

We zijn een relatief kleine organisatie met korte lijnen en veel ruimte voor inhoudelijke inbreng.



Dit is je rol

Als Beleidsadviseur Klantbediening draag je bij aan strategische ontwikkeling van klantbediening en ben je beleidseigenaar van het klantbedieningsbeleid.

Je maakt onderdeel uit van het team Klantbediening, waarin professionals met verschillende expertises samenwerken, waaronder pensioenbeheer, communicatie en financieel planners. Multidisciplinair samenwerken is daarbij de standaard. In deze rol werk je intensief samen met het bestuur, interne stakeholders en de uitvoeringsorganisatie.

Je ontwikkelt en actualiseert het klantbedieningsbeleid en vertaalt dit naar de inrichting van klantreizen, dienstverlening en keuzebegeleiding. Daarbij werk je planmatig en gestructureerd en zorg je dat inzichten uit monitoring en onderzoek worden benut voor gerichte verbeteringen.

Je analyseert inzichten uit onder meer klantonderzoek en monitoring en vertaalt deze naar verbeteringen in klantbediening, dienstverlening en processen. Je stuurt de uitvoeringsorganisatie aan op de uitvoering van klantbediening en borgt dat verbeteringen worden doorgevoerd en waar nodig worden vertaald naar aanpassingen in het klantbedieningsbeleid.

Voorbeelden van werkzaamheden

- ontwerpen en doorontwikkelen van klantreizen voor deelnemers en werkgevers
- opstellen van onderzoeksopzetten en ontwikkelen van meetkaders voor monitoring op klantreisniveau (zoals kennis, gedrag en waardering)
- opzetten en coördineren van fondsbrede onderzoeken (zoals klanttevredenheidsonderzoek, risicopreferentieonderzoek en thematische onderzoeken, bijvoorbeeld MVB)
- analyseren en duiden van onderzoeksresultaten en deelnemerssignalen uit onder meer KCC, financieel planners en de uitvoeringsorganisatie
- vertalen van inzichten naar concrete verbeteracties in processen, informatievoorziening en communicatie, en waar nodig naar aanpassingen in het klantbedieningsbeleid
- inhoudelijk afstemmen met en regie voeren op de uitvoeringsorganisatie bij de monitoring en uitvoering van klantbediening en het opvolgen van verbetermaatregelen
- adviseren van bestuur over de doorontwikkeling van het klantbedieningsbeleid
- signaleren van relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de impact daarvan op het klantbedieningsbeleid

Wie zoeken wij?

Wij zoeken een adviseur die strategisch denkt en tegelijkertijd planmatig en gestructureerd werkt. Je weet inzichten uit onderzoek en data te vertalen naar concrete verbeteringen en beleidsontwikkeling op het gebied van klantbediening.

Je bent analytisch sterk, kunt goed verbanden leggen en weet complexe informatie helder te duiden. Je bent gewend zelfstandig en autonoom te werken en neemt verantwoordelijkheid voor je dossiers, maar zoekt daarbij actief de verbinding met collega's en stakeholders.

Je voelt je thuis in een omgeving waarin samenwerking met verschillende disciplines en met een uitvoeringsorganisatie centraal staat. Vanuit je inhoudelijke expertise draag je bij aan de verdere ontwikkeling van klantbediening.

Je brengt daarnaast mee:

- HBO+/WO werk- en denkniveau
- Meerdere jaren relevante ervaring binnen de pensioensector. Ervaring binnen een pensioenfonds of grotere uitvoeringsorganisatie is een pré.

- Ervaring met het ontwerpen en doorontwikkelen van klantreizen
- Aantoonbare ervaring met onderzoeksmethodiek en het inzetten van deelnemersonderzoek voor het verbeteren van klantbediening en dienstverlening
- Het vermogen om complexe vraagstukken te doorgronden en analyses te vertalen naar concrete verbeteringen in klantbediening, dienstverlening en beleid
- Een planmatige en gestructureerde manier van werken, met het vermogen om verbeterinitiatieven goed te organiseren en te realiseren
- Een samenwerkingsgerichte en organisatiesensitieve houding, met het vermogen om verschillende stakeholders mee te nemen in voorstellen

Herken je jezelf (grotendeels) in dit profiel? Dan maken we graag kennis met je.

Wat bieden wij?

We zijn een organisatie met een hecht en professioneel team, waar inhoud centraal staat en waar jouw bijdrage er echt toe doet.

Huisarts & Pensioen heeft een eigen arbeidsvoorwaardenregeling, met daarin opgenomen een eindejaarsuitkering en natuurlijk een goede pensioenregeling. Je gaat 32–36 uur bij ons werken. Het salaris wordt bepaald op basis van ervaring en achtergrond en ligt tussen € 6.966 en € 8.707 per maand o.b.v. 36 uur, exclusief 8% vakantiegeld en exclusief 6% eindejaarsuitkering.

Er zijn goede doorgroeimogelijkheden en wij stimuleren persoonlijke en inhoudelijke groei met een individueel ontwikkelplan. Je komt terecht in een klein, professioneel en mensgericht team waar we elkaar kennen, helpen en waarderen.

Hybride werken is de basis, waarbij we de mogelijkheid bieden om maximaal de helft van de tijd thuis te werken als het werk dat toelaat.

Standplaats is Driebergen.

Je reactie

Deze werving wordt begeleid door **LIMA Solutions**.

Ben je enthousiast over deze rol? Reageer dan via michal@limasolutions.nl.

Wil je eerst meer horen over de functie of sparren over jouw match met de rol? Bel of mail naar Michal Toledano - LIMA Solutions via 06 4231 0258 of via michal@limasolutions.nl.