

Operations

#VACATURE



HEAD OF OPERATIONS

Meer transparantie in de zorg. Dat is de missie van ZorgDomein. Ieder jaar vinden er ruim 12 miljoen verwijzingen via het onafhankelijke platform plaats.

Door resultaten van zorginstellingen inzichtelijk te maken zorgt ZorgDomein als enige speler in de markt dat het loont om goed te presteren. De Head of Operations bevindt zich in het hart van de organisatie en zorgt dat het platform en de teams optimaal functioneren.

ZORGDOMEIN, VERBINDT ZORGVERLENER EN PATIENT

De missie van ZorgDomein is de patiëntenzorg in hoge mate te verbeteren door digitale oplossingen te ontwikkelen die zorgverleners verbinden. ZorgDomein Nederland is in 2000 ontstaan vanuit een project van adviesbureau Plexus. Door een landelijk platform te bieden waar vraag en aanbod in de gezondheidszorg bij elkaar komen maakt ZorgDomein deze sector efficiënter en kwalitatiever. Uitmuntende techniek en moderne software liggen aan de basis van het bedrijf. Het credo is: de juiste zorg op de juiste plaats. Concreet is het doel de patiënt meer keuzevrijheid, transparantie in het aanbod en kortere doorlooptijden te bieden.

ZorgDomein stimuleert dat door processen binnen en tussen zorgverleners te verbeteren. Van verwijzingen tot aanvragen van diagnostiek inclusief het beveiligd delen van relevante delen van een patientdossier. Intelligente digitale techniek speelt daarbij een belangrijke rol. Verschillende spelers in de zorgmarkt gebruiken namelijk uiteenlopende ICT-systemen die niet automatisch met elkaar kunnen communiceren. ZorgDomein is de spin én het web waardoor alle zorgaanbieders en zorgvragers en hun systemen met

elkaar kunnen communiceren. Zo maakt ZorgDomein efficiëntere en effectievere communicatie mogelijk. Inmiddels zijn 98% van de ziekenhuizen en meer dan 90% van de huisartsen op het platform aangesloten.

MATCHMAKING IN DE ZORG

De juiste zorg op de juiste plek: dat is al jaren een belangrijke politieke en strategische pijler binnen de branche. Want iedere zorgvraag en -aanbieder is uniek. Maar hoe breng je die zo goed mogelijk bij elkaar? Met data. Als onafhankelijk platform beschikt ZorgDomein over een schat aan gegevens met betrekking tot zorgverleners – van populariteit onder verwijzers tot doorlooptijden en slagingspercentages per type behandeling. De toekomstvisie is om als een soort Nielsen van de Nederlandse zorg transparantie te bieden in het zorgaanbod. Niet alleen richting de verwijzer, maar ook richting de patiënt. De Head of Operations zorgt dat zorgproducten en relevante data van zorgaanbieders op de juiste manier op het platform wordt verwerkt en bijgehouden. Zodat zorgaanbieders zich op de juiste manier kunnen positioneren in de markt en consumenten in combinatie met hun zorgverlener een weloverwogen zorgkeuze kunnen maken.



#VACATURE

HEAD OF OPERATIONS

De Head of Operations bevindt zich in het hart van ZorgDomein en ontwikkelt een strategie om alle interne processen zo efficiënt mogelijk in te richten. Daarmee zorgt de Head of Operations dat ZorgDomein is voorgesorteerd op de toekomst en de sector continu verbetert. Hij/zij anticipeert op de nieuwste trends en ontwikkelingen en zorgt dat zorgverleners en consumenten de best mogelijke dienstverlening en support ontvangen.

Om dit te realiseren stuurt de Head of Operations ongeveer 20 fte aan, verdeeld over twee teams: Service & Support en Implementatie & Advies. Hij/zij optimaliseert hun prestaties, zoekt continu naar synergie tussen de afdelingen en hun werkzaamheden en stuurt op customer succes. De Service en Support afdeling staat voor zowel consumenten als zorgverleners via meerdere communicatiekanalen ter beschikking. Zij helpen hen met alledaagse vragen over machtigingen, storingen en accounts, maar ondersteunen ook zowel de technische als

commerciële afdelingen binnen ZorgDomein met complexere vraagstukken. Dit maakt Service en Support het hart van ZorgDomein.

De Implementatie en Advies afdeling is verantwoordelijk voor de implementaties van nieuwe zorgaanbieders op de website. De afgelopen jaren heeft dit team het aanbod van vrijwel alle grootschalige zorgaanbieders in Nederland toegevoegd aan het platform. Het team werkt nu aan verdere automatisering van de integratie van kleinere zorgaanbieders zodat zij binnen een aantal uur op het platform kunnen staan. Dit verlaagt de werkdruk binnen dit team, waardoor de focus meer van de operationele implementatie naar inhoudelijk advies en optimalisatie zal gaan. Daarbij kunnen ook interne implementatie vraagstukken bij dit team belegd gaan worden. De Head of Operations coacht en ontwikkelt dit team richting deze nieuwe dienstverlening. Hij/zij zorgt dat het team de juiste tools in handen heeft om o.a. zorgaanbieders te adviseren richting een goede positionering op het platform waarbij hun aanbod zo goed mogelijk in de etalage staat.



KANDIDAATSPROFIEL

De Head of Operations heeft een duidelijke affiniteit met het verbeteren van de zorg. Hij/zij ziet kansen voor verbetering binnen de zorg én ZorgDomein. De Head of Operations krijgt energie van complexe strategische en technische vraagstukken en kent de dynamiek van het zorglandschap. Deze rol biedt een unieke combinatie van operations en een commerciële, klantgerichte focus. Door die brede scope heeft de Head of Operations veel ruimte om directe – commerciële – waarde toe te voegen aan ZorgDomein, wat op termijn interessante doorgroeimogelijkheden oplevert. De Head of Operations rapporteert direct aan Dick Gorris, Chief Commercial Officer.



ERVARING

- ➔ Minimaal 8 jaar werkervaring, waarvan minimaal 3 jaar in een leidinggevende positie, idealiter binnen de zorg
- ➔ Affiniteit met techniek/online platform is een pre
- ➔ Ervaring met shared service operations
- ➔ WO opgeleid

PERSOONLIJKHEID

- ➔ Resultaatgericht
- ➔ Commerciële mindset
- ➔ Ondernemend
- ➔ Teamspeler
- ➔ No-nonsense



CONTACT



ANNELIJN NIJHUIS

Consultant bij Top of Minds Digital Executives
annelijnnijhuis@topofminds.com