



Sanday

Slim samenwerk
or betere zorg

de keuze voor Sanday als
systeem is jouw prakt
eek aangesloten op de
t. Daar zorgen we als di
inders voor. Elke dag we

Vacature

Chief Customer Officer



Sanday

Digitale zorgverbinders



De digitale zorgverbinders van Sanday ontzorgen huisartsen en apothekers middels een innovatief platform, om slim samen te werken voor betere zorg. De missiegedreven Chief Customer Officer bouwt langdurige en inhoudelijke relaties met klanten. Ook leidt zij/hij de upgrade van legacy software naar SaaS en de aansluiting van nieuwe klanten in goede banen. Zo kan Sanday zijn impact op het zorglandschap maximaliseren.

Kandidaatprofiel

- Vanaf 10 jaar ervaring
- Met commercieel leiderschap
- En customer success
- Met focus op implementatie en opschaling
- Binnen SaaS
- Coachend leiderschap
- Impact maken in sociaal domein

 Utrecht

 Vanaf 10 jaar werkervaring



Over het bedrijf

Sanday

Bij Sanday werken IT-professionals met een zorghart. Het SaaSplatform helpt huisartsen en apothekers efficiënter, prettiger en effectiever te werken, met als doel de grote uitdagingen in de zorg het hoofd te bieden. Een voorbeeld van zo'n uitdaging is de aankomende pensioneringsgolf: binnen zes jaar bereikt dertig procent van de huisartsen de pensioengerechtigde leeftijd, wat het huisartsentekort nog verder versterkt. En de nieuwe generatie huisartsen heeft een compleet andere relatie met de digitale wereld.

Sanday ontzorgt in administratieve processen maar speelt ook een procesverbeterende rol. Zo kan de huisarts eenvoudig communiceren met patiënten en andere zorgprofessionals en krijgt zij/hij snel en veilig inzicht in bijvoorbeeld het medisch dossier van een patiënt. Sanday is het resultaat van de fusie tussen IT-specialisten Promedico en Omnihis- bedrijven met meer dan vijfendertig jaar ervaring in het veld. De fusie vond plaats in 2022, om nog beter het verschil te maken in de zorg. Daartoe wordt nu hard gewerkt aan de integratie van producten en het upgraden van legacy software naar SaaS bij bestaande klanten, maar ook aan andere innovaties, zoals het aansluiten van partners die op lokaal en landelijk niveau de huisartsen en apothekers kunnen ondersteunen. ▶

Tegelijkertijd groeit Sanday hard, want huisartsen en apothekers zien de meerwaarde van het platform. De ruim 150 medewerkers van Sanday zetten zich elke dag voor hen in. Met succes: de customer churn is zeer laag en de klanttevredenheidsscore bedraagt een acht. Het draait bij Sanday niet om winstmaximalisatie, maar om het beste product voor een eerlijke prijs. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat het bedrijf het afgelopen jaar zijn prijzen niet heeft geïndexeerd, om de bedrijfsvoering van huisartsenpraktijken niet verder onder druk te zetten. Groei en hoge klanttevredenheid zijn strategische doelen en winst wordt gebruikt om te innoveren en te investeren in het platform. Immers, hoe meer huisartsen en apothekers zich écht geholpen voelen door Sanday, hoe beter Sanday's missie slaagt. De Chief Customer Officer speelt hierin een belangrijke rol. ►





Vacature

Chief Customer Officer

De Chief Customer Officer is verantwoordelijk voor groei en klanttevredenheid. Zij/hij stimuleert een cross-functionele focus op klantresultaten, -waarde en -ervaringen. Dit doet zij/hij door een naadloze klantreis (en daarmee een hoge NPS) te garanderen, van datagedreven en effectieve marketing en sales tot en met uitstekend relatiemanagement en customer success. In lijn met deze verantwoordelijkheden stuurt de Chief Customer Officer meerdere afdelingen aan: Marketing & Sales (waar ook relatiemanagement onder valt), Customer Success (bestaande uit customer support en consultancy) en de Sanday Academy. In totaal stuurt de Chief Customer Officer een afdeling van ruim zeventig werknemers aan, waaronder een aantal direct reports.

De Chief Customer Officer creëert passende processen en draaiboeken om de consistente klantervaring te waarborgen. Zij/hij verbetert de efficiëntie in de commerciële organisatie, onder andere dankzij automatisering en slimmer werken. Zij/hij werkt nauw samen met de Manager Product & Innovatie en met de eigen direct reports om impactvolle innovaties te realiseren en succesvol upgrades van de legacy software naar het SaaS-platform te faciliteren. Ook creëert zij/hij een partnerstrategie (inclusief identificatie, onboarding, certificering en meting) en ondersteunt zij/hij het partnerecosysteem door producten toe te voegen aan het portfolio. De Chief Customer Officer leert de verschillende klantsegmenten goed kennen en brengt, samen met het team, de relevante klantbehoeften in kaart, om het platform perfect te laten aansluiten op het domein van de eerstelijnszorg. ►

Zij/hij plaatst veel verantwoordelijkheid in de organisatie en betreft de teams bij besluitvorming. Hiertoe coacht de Chief Customer Officer stevig op het denken buiten de gebaande paden en stimuleert zij/hij een innovatieve en uitermate klantgerichte cultuur binnen de customer facing teams van Sanday. Tegelijkertijd speelt de Chief Customer Officer ook zelf een belangrijke strategische rol, als sparringpartner van de CEO en als vast lid van het MT.

Dit is een zeer uitdagende rol voor een klantgerichte commercieel leider, die weet hoe operational excellence eruitziet en die mensen meeneemt in transformaties en het waarmaken van ambities. Zij/hij is zeer resultaatgericht en zorgt voor een uiterst professionele evenals mensgerichte aansturing van de commerciële en klantondersteunende afdeling van Sanday. Dat doet zij/hij uiteraard vanuit de impactgedreven missie. Zo levert de Chief Customer Officer een grote, positieve bijdrage aan de maatschappij.



Interesse?

Sanday werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.

Neem contact op met Gijs Millaard via gijs.millaard@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.

“De Chief Customer Officer denkt altijd vanuit de klant en geeft hierin het goede voorbeeld aan de rest van de organisatie. De klantwensen en -behoeften zijn immers de belangrijkste drijfveren in het werk van alle collega’s bij Sanday.”

Gijs van der Wielen, CEO