

Vacature bij Verisure

Manager Alarmcentrale



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 8 jaar ervaring
- In een meldkamer, alarmcentrale of servicegerichte callcenteromgeving
- Aantoonbare ervaring in een leidinggevende functie
- Sterk in het optimaliseren van processen
- Communicatief sterk

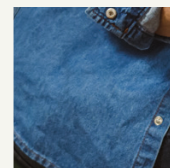
 **Amsterdam**

Wereldwijd vertrouwen bijna zes miljoen klanten op Verisure voor bescherming tegen inbraak, brand of waterschade. De alarmsystemen van de Europese marktleider waarschuwen niet alleen bij dreigend gevaar, maar grijpen direct in via de meldkamer. De Manager Alarmcentrale ziet erop toe dat alle meldingen snel, adequaat en effectief worden opgevolgd.

Over Verisure

Verisure begon in 1988 in Scandinavië en Spanje met de missie mensen zich thuis veilig te laten voelen. Inmiddels is het bedrijf uitgegroeid tot een internationale marktleider die bijna zes miljoen klanten in achttien landen in Europa en Latijns-Amerika beschermt tegen inbraak, brand en waterschade. Het bedrijf biedt een complete oplossing: van installatie en onderhoud tot opvolging van alarmmeldingen, alles wordt volledig uit handen genomen. Persoonlijke service is een ander belangrijk USP: bijna tachtig procent van de 28.000 medewerkers staat dagelijks in direct contact met klanten en biedt 24/7 monitoring en ondersteuning. Het bedrijf is sinds oktober 2025 beursgenoteerd aan Nasdaq Stockholm en heeft enkele PE-investeerders – waaronder Hellman & Friedman – als grote aandeelhouders.

De afgelopen jaren versterkte Verisure stap voor stap zijn positie als Europees marktleider, met jaarlijks dubbele groeicijfers. In Nederland vestigde Verisure zich in 2018 en ook daar werd in korte tijd een sterke marktleiderspositie opgebouwd. Het klantenbestand bestaat vooral uit particuliere huishoudens, aangevuld met kleinere bedrijven zoals winkels en horecazaken. Alle producten en oplossingen worden volledig in-house ontwikkeld en behoren tot de meest geavanceerde op de markt. Zo is er bijvoorbeeld een unieke, versnelde verbinding met de Nederlandse politie voor directe verwerking van alarmmeldingen. Door voortdurende innovaties onderstreept Verisure zijn reputatie als koploper, die nieuwe oplossingen bovendien actief deelt, zodat consumenten er optimaal van profiteren.





Manager Alarmcentrale

Elke dag komen er bij de alarmcentrale van Verisure gemiddeld zo'n 3.500 meldingen binnen. Lang niet elke melding betekent daadwerkelijk gevaar, maar elke melding moet snel, accuraat en betrouwbaar worden opgevolgd. Vanuit de alarmcentrale van Verisure zorgt een team van bijna 25 operators – aangestuurd door vier teamleads – dag en nacht voor die eerste, belangrijke reactie richting klanten.

De Manager Alarmcentrale zorgt er als eindverantwoordelijke voor de gehele operatie voor dat het team alle kritieke KPIs – onder meer op het gebied van reactietijd, gesprekstijd en afhandeling van incidenten – behaalt en aan alle relevante standaarden en protocollen voldoet. Heldere kaders helpen daarbij: doelstellingen zijn duidelijk en teamleads en operators weten hoe zij die kunnen behalen. In de dagelijkse praktijk werkt de Manager Alarmcentrale nauw samen met onder meer de technische dienst en de klantenservice om te kijken hoe de interne afdelingen elkaar kunnen ondersteunen om meldingen nóg efficiënter en effectiever te analyseren en op te pakken.

De vier teamleads – waarvan één senior teamlead – hebben behoefte aan een transparante, zichtbare leider die ze op een natuurlijke en overtuigende wijze meeneemt in ideeën en veranderingen. Tegelijkertijd heerst er een prettige, open sfeer waarin iedereen de ruimte voelt elkaar te benaderen. Zo borgt de Manager Alarmcentrale een professionele omgeving waarin collega's elkaar scherp houden en elke dag opnieuw kwaliteit leveren.

” Dit is een rol voor een sterke people manager die strak kan sturen op performance en discipline, maar ook sociaal sterk is en het team de juiste coaching en aandacht geeft.”

▪ **Tim Gunneweg, Operations Director**

De basis staat stevig, maar er is uiteraard altijd ruimte voor verbetering. Het innovatieve karakter dat Verisure als organisatie tekent, komt ook in deze rol duidelijk naar voren. De Manager Alarmcentrale denkt actief mee over manieren om processen slimmer en efficiënter in te richten, zowel op de werkvloer als in systemen en technologie. Daarover spart zij/hij regelmatig met Operations Director Tim Gunneweg (ex-McKinsey), aan wie direct wordt gerapporteerd. Die samenwerking biedt deze functie veel ruimte om te leren en ideeën uit te werken. Bij succes liggen bovendien interessante vervolgstappen binnen de (internationale) organisatie in het verschiet.





Interesse?

Verisure werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.
Neem contact op met Julia Besa via julia.besa@topofminds.com
om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



TOP OF MINDS
Executive Search