

Expert Digitale Portalen - Hybride

Heb jij een passie voor gebruiksvriendelijke digitale processen en weet jij als geen ander hoe je klantreizen kunt optimaliseren? Ben jij degene die digitale kanalen kan optimaliseren, van eerste klik tot succesvolle afronding? Dan willen wij jou leren kennen!

Wat ga je doen?

Het CIZ beoordeelt of iemand recht heeft op zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor inwoners, vertegenwoordigers is het MijnCIZ-portaal en voor professionals het Zorgaanbiedersportaal dé plek om aanvragen, documenten en correspondentie te regelen. Als Expert digitale portalen zorg je ervoor dat MijnCIZ en het Zorgaanbiedersportaal goed werken, gebruiksvriendelijk zijn en blijven verbeteren. Je bent het aanspreekpunt voor wensen, vragen en knelpunten vanuit gebruikers en stemt hierover af met collega's van ICT en producteigenaren. Je denkt mee over verbeteringen, vertaalt deze naar duidelijke requirements, toetst concepten met inwoners, zorgaanbieders en interne experts, test nieuwe functies en beoordeelt of deze voldoen aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en wet- en regelgeving.

Samen met collega's van communicatie, juridische zaken en medische expertise werk je aan een duidelijk proces met duidelijke teksten en een logische opbouw van het portaal. Je signaleert waar processen in de digitale klantreis vastlopen en helpt mee om deze te verbeteren. Daarbij gebruik je klantdata en feedback om de digitale dienstverlening stap voor stap beter te maken, met altijd oog voor privacy en veiligheid. Hiermee draag je bij aan een belangrijke missie van CIZ: dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

Team Klantexpertise

Je gaat aan de slag in het team Klantexpertise, dat onderdeel uitmaakt van het cluster Analyse en Advies. Team Klantexpertise bestaat 1,5 jaar en werkt dagelijks aan een verbeterde klantbediening. Het team bestaat momenteel uit 4 personen en is enthousiast, vooruitstrevend en daadkrachtig. Er wordt gewerkt in een agile-vorm waarbij we op donderdagen samenwerken op kantoor in Utrecht.

Wat breng je mee?

Je hebt ervaring met digitale dienstverlening en begrijpt hoe belangrijk duidelijke en toegankelijke online processen zijn voor gebruikers. Je denkt vanuit de klant, werkt graag samen en vindt het leuk om digitale processen continu te verbeteren.

- Hbo-werk- en denkniveau;
- Ervaring met het beheren of verbeteren van digitale portalen of online klantomgevingen;
- Inzicht in digitale klantreizen en gebruikersgedrag;
- Basiskennis van UX/UI en digitale toegankelijkheid (WCAG);
- Het vermogen om gebruikerswensen te vertalen naar duidelijke afspraken of requirements;
- Affiniteit met zorg, publieke dienstverlening en wet- en regelgeving (zoals de Wlz).

Wat bieden we jou?

We bieden een inhoudelijke, verantwoordelijke en betekenisvolle baan. Een afwisselende functie in een dynamische werkomgeving. We helpen en faciliteren je in jouw eigen ontwikkeling binnen je loopbaan en ambitie, onder andere met een persoonlijk ontwikkelbudget.

De arbeidsvoorwaarden zijn:

Afhankelijk van opleiding en ervaring, € 4.402 - € 6.390 per maand (schaal 60 cao CIZ) op basis van een 36-urige werkweek.

Verder bieden we je

- Goede werk-privé balans: flexibele werktijden en hybride werken;
- Een thuiswerkbudget van € 890,- netto om een Arbo verantwoorde thuiswerkplek in te richten;
- Persoonlijke groei, inzicht en regie over je eigen ontwikkeling via e-learning van Goodhabitz;
- Goede werkplekvoorziening waaronder laptop en mobiele telefoon;
- Een Vitaliteitsbudget van €2.250,- (o.b.v. 36 uur) per jaar voor extra verlof, opleiding of producten/diensten om fit te blijven;
- 8% eindejaarsuitkering en 8% vakantietoeslag;
- 23,5 vrije dag o.b.v. 36 uur en de ruimte om nationale feestdagen om te ruilen;
- Collectief pensioen bij ABP, het CIZ neemt 70% van de premie voor haar rekening;
- Reiskostenvergoeding;
- Thuiswerkvergoeding.

Contactpersoon

Herken je jezelf in dit profiel? We nodigen je van harte uit om contact met ons op te nemen of direct te solliciteren. We zien je reactie, voorzien van een motivatie, zo spoedig of voor de uiterste sollicitatiedatum (14 januari 2026) graag tegemoet.

Dagelijks (werkdagen) beoordelen wij de binnengekomen sollicitaties. Bij een positieve beoordeling nemen wij direct contact op met de intentie om een sollicitatiegesprek te plannen. Wij gaan graag in gesprek met sollicitanten die het meest aansluiten bij het opgestelde profiel. Dit heeft betrekking op zowel de genoemde kennis en werkervaring als op het werk- en denkniveau/opleidingsniveau.

Vermeld deze daarom duidelijk in je cv.

Heb je nog vragen over de functie, onze werkcultuur of over de procedure? Of kom je graag in contact met een collega van de afdeling? Bel of whatsapp met onze recruiter Satinique Werleman via 0642347786. Inhoudelijke vragen over de functie of het team? Neem dan contact op met Cindy van Veen (Teammanager) via 0642347687.

Acquisitie wordt niet op prijs gesteld