

Quality Coach

Wat ga je doen?

Als **Quality Coach** bij Star-shl ben jij de drijvende kracht achter het verbeteren van de kwaliteit, bereikbaarheid én werkprocessen binnen ons klantservicecentrum (KSC). Jij ondersteunt het team en het afdelingshoofd bij het realiseren van een optimale klantbeleving, elke dag opnieuw. Jij coacht, stuurt, bewaakt én verbetert: of het nu gaat om het analyseren van klantgesprekken, het optimaliseren van roosters, of het stroomlijnen van werkprocessen.

Je bent het inhoudelijk aanspreekpunt voor je collega's in het KSC en zorgt ervoor dat zij met vertrouwen en kwaliteit hun werk kunnen doen. Ook pak jij klachten professioneel op, coach je op resultaat en begeleid je nieuwe collega's. En dit alles doe je met één doel voor ogen: topkwaliteit leveren in klantcontact.

Wanneer is dit iets voor jou?

- Jij hebt ervaring in een klantcontactcentrum en snapt hoe je daar kwaliteit naar een hoger niveau tilt;
- Je hebt een MBO-diploma op zak en werkt graag met geautomatiseerde systemen;
- Je weet mensen te motiveren, durft eerlijke feedback te geven en bent kritisch op je eigen werk én dat van het team;
- Je houdt van een dynamische werkomgeving waarin klantvriendelijkheid en verbeteren hand in hand gaan;
- Je werkt zelfstandig, nauwkeurig en je krijgt energie van coachen, organiseren én vooruitdenken.

Wat staat er tegenover?

- **Toonaangevend** is één van de kernwaarden binnen Star-shl. De kans om mee te werken aan onze dienstverlening sluit hier naadloos op aan;
- Medewerkers van Star-shl staan bekend om hun **hartelijkheid**. Binnen het team KSC streven wij **samen** naar de hoogste kwaliteitsstandaard;
- De hoofdlocatie in Rotterdam huisvest ons laboratorium, dit is het grootste en modernste laboratorium van Nederland, in vogelvlucht alvast kennis maken? Bekijk de video: <https://www.youtube.com/watch?v=SCO5VO4ZI-o>
- Wil je 36 uur werken verdeeld over 4 dagen? Dat is mogelijk binnen Star-shl;
- Je krijgt de mogelijkheid om vanuit onze lab locatie in Rotterdam te werken, gecombineerd met het hoofdkantoor in Etten-Leur en werken vanuit huis;
- Er is volop ruimte voor eigen initiatief en ideeën, waardoor je direct kan bijdragen aan innovaties en procesverbeteringen;
- Je ontvangt een salaris conform CAO Ziekenhuizen schaal 40. Daarnaast ontvang je 8,33% vakantiegeld en 8,33% eindejaarsuitkering;
- Persoonlijke ontwikkeling vinden wij belangrijk. We investeren in opleidingen en je krijgt vanaf dag één toegang tot het platform GoodHabit.

Heb je vragen dan kun je voor meer informatie contact opnemen met Jacco Gunter. Jacco is Afdelingshoofd KSC a.i. binnen Star-shl, hij is bereikbaar via telefoonnummer: j.gunter@star-shl.nl.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden. Per augustus 2025 vindt er overigens nog een Cao-verhoging plaats van 2%.

Enthousiast geworden na het lezen van deze vacature dan zien we jouw sollicitatie graag tegemoet. Solliciteren is zo gebeurd en doe je via de sollicitatieknop. Hopelijk tot binnenkort! Voor vragen kun je contact opnemen met de contactpersoon die vermeld staat bij 'Vragen over de vacature?'.

Eerst sfeer proeven voordat je solliciteert kan ook. Bekijk dan vooral [onze agenda](#) voor de 'ontmoet ons' - momenten. Een laagdrempelige manier om vrijblijvend kennis te maken met onze [organisatie](#) en de [collega's](#) die bij ons werkzaam zijn.