

## Bedrijfsgegevens



Sociale  
Verzekeringsbank

## De recruiter



Kornelia Olbromska  
Between

Telefoon: +316 83 62 31 75

E-mail: kornelia.olbromska@headfirst...

## Marktonderzoeker

Functie	Marktonderzoeker
Locatie	Amstelveen
Uren per week	32 uren per week
Looptijd	14.02.2024 - 15.02.2024
Oprachtnummer	153572
Sluitingstijd	15.02.2024

## Rolomschrijving en taakafspraken

Drie redenen waarom dit jouw opdracht is

Omdat jij de ervaren marktonderzoeker bent die met een analytische en creatieve blik de Sociale Verzekeringsbank (SVB) gaat helpen klantinzicht te verkrijgen en om te zetten naar actie;

Omdat jij op zoek bent naar een uitdagende opdracht binnen een complexe, dynamische maar vooral ook maatschappelijke omgeving;

Omdat jouw hart sneller gaat kloppen van het vertolken van de stem van de klant met behulp van verschillende soorten onderzoek.

Jij doet het

Met behulp van markt- en klantonderzoek brengt de SVB in kaart wat de wensen, behoeften en ervaringen van de klant zijn, zodat de SVB haar dienstverlening daarop kan laten aansluiten. Met als gevolg klantgerichte én efficiënte dienstverlening voor nu en in de toekomst waarbij klantwaarde

centraal staat.

Team Klantonderzoek werkt voor alle klanten van de SVB (klanten van PGB, AOW, Kinderbijslag, etc.). We zorgen voor inzicht in deze klantgroepen door middel van bv. kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoeken, klantreizen, diverse kwalitatieve onderzoeken, UX onderzoek, ons panel en onze community.

Team Klantonderzoek bestaat nu uit 4 klantonderzoekers. Omdat één van deze klantonderzoekers tijdelijk een andere opdracht gaat vervullen binnen de SVB, zoeken we voor die periode (maximaal 6 maanden) een nieuwe medior klantonderzoeker. Als klantonderzoeker werk je proactief en reactief (vraaggestuurd) aan het leveren van klantinzichten voor diverse interne opdrachtgevers. Daarnaast lever je een proactieve bijdrage aan het informeren van de organisatie over nut en noodzaak van het doen van klantonderzoek. Het team houdt zich bezig met het signaleren van onderzoeksbehoefte binnen de organisatie, het vertalen van onderzoeksvragen, adviseren, het verbinden van inzichten en het ondersteunen bij de implementatie van inzichten. We werken samen met marktonderzoeksbureaus die het uitvoerende werk grotendeels voor hun rekening nemen.

Samen met je collega's voer je de volgende taken uit binnen team klantonderzoek:

Het aansturen van onze externe onderzoeksbureaus

Het voeren van intakegesprekken met interne opdrachtgevers om te komen tot het business issue en daaropvolgend de juiste onderzoeksvraag

Bepalen met welke methodiek de onderzoeksvraag het beste beantwoord kan worden

Het (laten) ontwikkelen van vragenlijst/gespreksgids en stimuli

Het zelf uitvoeren van kwalitatieve interviews in het CX-lab

Het doen (of beoordelen) van een analyse van kwalitatieve of kwantitatieve onderzoeksdata

Het formuleren (of beoordelen) van conclusies en aanbevelingen op basis van onderzoeksdata

Het opstellen (of beoordelen) van onderzoeksrapportages die de opdrachtgever activeren

Het (laten) geven van presentaties over onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen

Het enthousiasmeren en ondersteunen van interne opdrachtgevers bij het implementeren van inzichten uit onderzoek

Het helpen ontwikkelen van nieuwe manieren om klantinzichten in de organisatie te laten beklijven en om te zetten in verbeteringen

Jij bent het

Je bent een allround marktonderzoeker met een focus op kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek. Ruime ervaring in klant (tevredenheids) onderzoek, customer journey's en/of community's is essentieel, liefst aan bureauszijde. Je kan zelfstandig onderzoeksprojecten opzetten en uitvoeren: van intake tot eindpresentatie; van operationeel tot strategisch. Je hebt je eigen ideeën over hoe je een onderzoek het beste kan uitvoeren en je bent niet bang om iets nieuws te proberen. Verder ben je zelfstandig, ondernemend en enthousiast en ben je in staat om met deze kwaliteiten projecten door de organisatie te loodsen. Om onderzoeksresultaten te helpen implementeren bedenk je creatieve manieren om de opdrachtgevers te voorzien van klantinzichten.

Communicatief ben je handig. Je beschikt over organisatiesensitiviteit, weet je goed te bewegen tussen de diverse lagen binnen de organisatie, en vindt het niet lastig om waar nodig kritisch te zijn en eventueel 'nee' te verkopen.

Wat vragen wij verder:

Dat je beschikt over een HBO+ / WO werk- en denkniveau

Minimaal 4 jaar werkervaring als marktonderzoeker (bureauszijde)

Een sterk analytisch vermogen

Communicatief zeer vaardig: luisteren, overtuigen en presenteren

Je kunt goed plannen, organiseren en prioriteren, ook in een dynamische en soms chaotische context

Je bent betrokken, integer en klantgericht

Je kan zelfstandig werken, maar bent desondanks een teamspeler met een flinke dosis zelfinzicht. We werken meestal op maandag in Utrecht en op donderdag in Amstelveen. De overige dagen werken we vaak thuis maar je bent vrij om dit flexibel in te delen.

[Bekijk opdracht online](#)