

Profiel

Customer Service Manager



Navigating Talent.
Empowering Futures



De organisatie

Over Nedlinq

Nedlinq is een innovatieve speler binnen de wereld van slimme mobiliteit en digitale tolheffing.

Met haar geavanceerde **GNSS-technologie (satellietgebaseerde tolsystemen)** maakt Nedlinq het wegverkeer in Nederland en Europa slimmer, efficiënter en eerlijker.

Vanuit een sterke technologische basis werkt Nedlinq samen met (inter)nationale partners aan de toekomst van mobiliteit: waar **data, precisie en klantgerichtheid** samenkomen.

De organisatie groeit snel en zoekt versterking in de vorm van een ervaren **Customer Service Manager** die de servicekwaliteit en klantbeleving naar een hoger niveau tilt.



Functieprofiel



De rol

Als **Customer Service Manager** ben jij verantwoordelijk voor het leiden en verder professionaliseren van het **Customer Service Center**.

Jij bent de drijvende kracht achter excellente dienstverlening, procesoptimalisatie en teamontwikkeling.

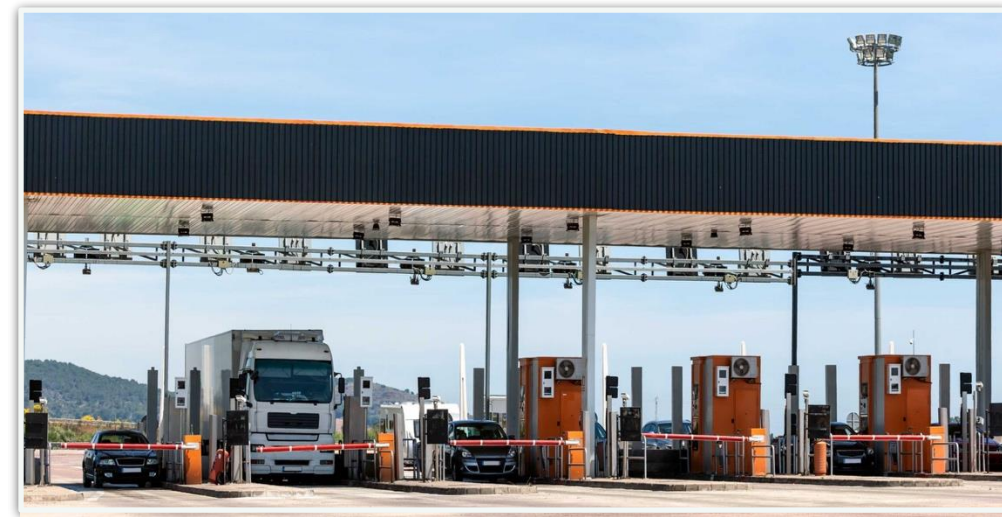
Je zorgt dat klanten (van transportbedrijven tot particuliere weggebruikers) altijd rekenen op snelle, accurate en vriendelijke ondersteuning bij vragen over ritdata, facturatie en accountbeheer.

Tegelijkertijd bouw je aan een cultuur waarin **data-gedreven werken, empathie en continue verbetering** centraal staan.

Functieprofiel

Belangrijkste verantwoordelijkheden

- Leiden van het dagelijkse klantcontactcentrum en waarborgen van een hoge servicekwaliteit
- Beheren van alle klantkanalen (telefoon, e-mail, webportaal, app, chatbot) met een consistente tone of voice
- Analyseren en verbeteren van processen rondom **GNSS-data, ritvalidatie en geschilafhandeling**
- Ontwikkelen van KPI's en rapportages over prestaties, klanttevredenheid en trends
- Zorgen voor naleving van **AVG/GDPR-richtlijnen** en veilige omgang met locatie- en persoonsdata
- Leidinggeven, coachen en inspireren van het serviceteam



Vereisten

- HBO- of WO-opleiding in bijvoorbeeld **Bedrijfskunde, Communicatie, Transportmanagement of Informatiesystemen**
- Minimaal **5 jaar ervaring** in een leidinggevende rol binnen **customer service**, bij voorkeur in een **technologische of gereguleerde omgeving**
- Ervaring met **CRM-systemen, ticketingtools en locatiegebaseerde diensten**
- Sterk analytisch vermogen en gevoel voor **procesoptimalisatie**
- Vloeiend in Nederlands en Engels
- Een natuurlijke people-manager met **coachend leiderschap** en focus op kwaliteit

Functieprofiel

Waarom werken bij Nedlinq

- Werken in een vooruitstrevende organisatie die de **toekomst van mobiliteit** vormgeeft
- Ruimte om te bouwen aan je eigen team en verbeterinitiatieven te realiseren
- Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden (ca. € 6.000,- bruto per maand) en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling
- Een cultuur van **samenwerking, innovatie en verantwoordelijkheid**

Startdatum: 1 januari 2026

Standplaats: Utrecht/Randstad (hybride werkvorm mogelijk)



Ben jij klaar om hét verschil te maken in klantbeleving binnen een high-tech omgeving?

Reageer dan via onze [website](#) met jouw cv en een korte motivatie of via [LinkedIn](#).

De **eerste gesprekken** vinden plaats van **27 t/m 29 oktober**, gevolgd door **tweede gesprekken** van **5 t/m 7 november**.

