



## Program Manager Klantbewustzijn

TenneT groeit snel en is op zoek naar nieuwe collega's om onze ambities te realiseren. We vervullen een leidende rol in het versnellen van de energietransitie, en het aantrekken van nieuw talent speelt daarbij een cruciale rol. Voor ons kantoor in Arnhem zijn we op zoek naar een Programma Manager Klantbewustzijn.

De afdeling Customer Connections & Capacity (CCC) is tijdelijk en heeft als doel om in 2028 100 klantverbindingen per jaar te realiseren. Samen met alle units van TenneT zorgen we ervoor dat klanten sneller aangesloten worden op ons hoogspanningsnet. Naast deze duidelijke doelstellingen is het belangrijk dat TenneT een meer klantgerichte en keten gestuurde manier van werken omarmt, waarbij 'risk appetite' en agile werken centraal staan. We werken vanuit de overtuiging: "Samen waarmaken wat wél kan."

### Jouw bijdrage aan TenneT

In deze rol ben je verantwoordelijk voor het ontwikkelen, genereren, begeleiden en implementeren van organisatiebrede, ketenoverstijgende verbeterinitiatieven. Deze initiatieven zorgen ervoor dat klanten sneller aangesloten worden op ons hoogspanningsnet. Daarnaast ondersteun je de cultuurverandering binnen TenneT naar een klantgerichte organisatie. Je begrijpt als geen ander hoe het klantbelang centraal kan worden gesteld in de gehele keten. Je beseft dat verbeterinitiatieven een nieuwe werkwijze vragen, zowel qua processen als in samenwerking. Jij hebt een duidelijke visie op hoe je de organisatie kunt meenemen in deze veranderingen. Met het mandaat van de CCC-directeur stel je prioriteiten en daag je de uitvoerende units uit. Bij escalaties rapporteer je aan de Head 'Understand the Customer' en indien nodig aan de directeur.

Taken:

- Inventariseren van markt- en klantbehoeften en deze clusteren en prioriteren.
- Ontwikkelen en genereren van out-of-the-box ideeën en concepten, deze prioriteren en vertalen naar concrete verbeterinitiatieven (missies).
- Bestaande ideeën verder uitwerken tot missies.
- Ketenpartners meenemen in de missies en hen enthousiasmeren om bij te dragen aan deze verbeterinitiatieven en daarmee het klantbelang binnen TenneT te versterken.
- Ketenoverstijgende implementatie van verbeterinitiatieven binnen de gestelde tijd en kosten.
- Verantwoordelijkheden:
- Realiseren van de afgesproken doelstellingen (KPI's) voor klantaansluitingen en escaleren bij afwijkingen.
- Prioriteiten stellen, kansen identificeren en collega's inspireren om klantaansluitingen te versnellen.
- Bestaande werkwijzen uitdagen en noodzakelijke veranderingen doorvoeren.

### Extra informatie

- Deze functie is in te vullen voor 32 tot 40 uur per week;
- Deze functie is voor onbepaalde tijd;
- De salarisindicatie voor deze rol ligt tussen salarisschaal 9 en Hay 18 van onze CAO TSO, afhankelijk van kennis en ervaring.

### Ons aanbod



### Ons recruitment process

Via ons sollicitatieformulier kun je binnen enkele seconden reageren. Zodra wij jouw sollicitatie ontvangen zullen wij deze screenen en z.s.m. contact opnemen. De selectieprocedure bestaat uit 2 gesprekken.

Voor verdere vragen over het recruitment proces kan je contact opnemen met:

Laurence van Teeseling  
People | Talent Acquisition  
+31 6 28 08 54 56

## Jouw profiel en achtergrond

- Diepgaande kennis van verandermanagement en ketensamenwerking, evenals een sterk netwerk binnen verschillende onderdelen van TenneT.
- Ervaring met verandermanagement en gedragsverandering is een pré.
- Bewustzijn van en kennis van de gereguleerde omgeving waarin TenneT opereert. Je weet stakeholders, zoals de ACM, brancheorganisaties en het ministerie van Economische Zaken, te overtuigen van de benodigde veranderingen.
- Aantoonbare ervaring in het initiëren van veranderingsprocessen vanuit een gevoel van urgentie. Je bent in staat mensen op een natuurlijke manier te enthousiasmeren en mee te krijgen in het veranderproces.
- Snel doorzien wat wél mogelijk is in een complexe omgeving met diverse belangen. Je bent een innovatieve denker die niet alleen verbeterinitiatieven ontwikkelt, maar deze ook weet te implementeren.
- Sterke vaardigheden in stakeholdermanagement en communicatie.
- Vloeiend in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.

TenneT is een toonaangevende Europese netbeheerder (Transmission System Operator, TSO). Wij zetten ons in voor een veilige en betrouwbare elektriciteitsvoorziening, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar. Daarbij stimuleren we de energietransitie met als doel een duurzame, betrouwbare en betaalbare energietoekomst. Als eerste grensoverschrijdende TSO ontwerpen, bouwen, onderhouden en exploiteren we meer dan 25.000 kilometer aan hoogspanningsverbindingen in Nederland en grote delen van Duitsland, en faciliteren we de Europese energiemarkt via de 17 interconnectoren met onze buurlanden. Met een omzet van 9,2 miljard euro en een totale activawaarde van 45 miljard euro zijn we een van de grootste investeerders in nationale en internationale elektriciteitsnetten, zowel onshore als offshore.

Elke dag stellen onze ruim 8.300 medewerkers alles in het werk om tegemoet te komen aan de behoeften van de samenleving door het tonen van eigenaarschap, moed en verbinding. Samen zorgen we ervoor dat meer dan 43 miljoen eindgebruikers op een stabiele elektriciteitsvoorziening kunnen rekenen.

### Lighting the way ahead together

<https://careers.tennet.eu/careers/JobDetail/86228>