



Medewerker klachten & geschillen Operations

- HBO
- Tilburg
- Klantadvies, Administratie
- 34 uur
- 2.314 - 3.006

Reageer t/m 30-12-2025

Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

Bij CZ zetten we ons in voor zorg die verder gaat. Voor onze klanten, de zorgsector en voor de maatschappij als geheel. Dit vraagt om collega's die met plezier bijdragen en die samen met ons willen innoveren. Voor het Klachtenteam binnen de afdeling Klachten & Geschillen Operations zijn wij op zoek naar een Medewerker Klachten en Geschillen. Ben jij die Medewerker Klachten & Geschillen die er samen met ons voor zorgt dat CZ de beste service kan bieden tegen een zo goed mogelijke efficiency? Lees dan snel verder!

Dit krijg je van ons

- **Sabbatical**
Drie maanden vrij tegen 40% doorbetaling van je salaris
- **Goede werk privé balans**
Hybride werken met thuiswerkregeling
- **Ontwikkelmogelijkheden**
Ruim aanbod van trainingen en opleidingen

Jouw Team

Jij bent van groot belang

De afdeling Klachten & Geschillen Operations is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en geschillen die gerelateerd zijn aan declaraties, zorgaanvragen en vergoedingsbeleid. Ook handelen wij meldingen over mogelijke onjuist gedeclareerde nota's af. Samen met jouw collega's van het Klachtenteam is je primaire doel klachten, geschillen en notameldingen kwalitatief en tijdig afhandelen. We zien elke uiting van ongenoegen van verzekerden als een kans om onze organisatie te verbeteren. Onze visie is "van klacht naar kans".

Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

Voor het Klachtenteam zijn wij op zoek naar een collega die een goede balans heeft tussen empathie voor de klant, kwaliteit en kwantiteit. De instroom van klachten kan grillig verlopen dus een flexibele werkhouding is noodzakelijk. Verder ben je in staat om verbeterpotentieel te herkennen uit de door jou behandelde klachten voor zowel onze interne, als externe klanten en het klachtenproces. Je handelt

klachten op een zo efficiënt mogelijke manier af en zorgt daarbij voor een minimale kans op herhaalcontact. Het is daarom van belang dat je uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden bezit.

Klantgerichtheid, ondernemen en een proactieve houding is voor jou een vanzelfsprekendheid. Je bent organisatorisch sterk, besluitvaardig en je kunt prima zelfstandig werken. Je hebt geen negen tot vijf mentaliteit. In de praktijk heb je bewezen dat je een teamplayer bent. Uitblinken in analyseren en verbanden leggen is een must.

Enkele andere eisen zijn:

- Een intrinsieke drive om te verbeteren.
- Beschikken over uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden.
- Flexibel en stressbestendig.

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Najia (Teamleider a.i.), via het telefoonnummer 0642321541 (tel:0642321541) of via email Najia.Fruijtier@cz.nl (mailto:Najia.Fruijtier@cz.nl) Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

Whatsapp (<https://wa.me/31642321541>) Mail (<mailto:Najia.Fruijtier@cz.nl>)