



## Medewerker klachten & geschillen Operations

- HBO
- Tilburg, Goes
- Klantadvies, Administratie
- 34 uur
- 2.453 - 3.186

Reageer t/m 1-12-2024

### Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

Voor het klachtenteam binnen de afdeling Klachten en Geschillen Operations, zijn wij op zoek naar een enthousiaste medewerker klachten en geschillen. Ons team is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten en geschillen die gerelateerd zijn aan declaraties, zorgaanvragen en vergoedingsbeleid.

Als medewerker klachten en geschillen is het je belangrijkste doel is om klachten, geschillen en notameldingen kwalitatief en tijdig af te handelen. Dit doe je niet alleen om onze verzekerden zo goed mogelijk te helpen, maar ook om CZ continu te verbeteren.

Jouw werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Het afhandelen van klachten, geschillen en notameldingen.
- Het verwerken van mogelijk onjuist gedeclareerde nota's.
- Telefonische of schriftelijke communicatie met verzekerden.
- Het identificeren van verbeterpunten uit klachten om processen te optimaliseren.

### Dit krijg je van ons

- **Flexibel werken**  
Hybride werken met thuiswerkregeling
- **Goede werk privé balans**  
Een fulltime week van 34 of 38 uur.
- **Ontwikkelmogelijkheden**  
Ruim aanbod van trainingen en opleidingen

### Jouw Team

Jij bent van groot belang

Ons Klachtenteam bestaat uit gemotiveerde collega's die graag met complexe dossiers bezig zijn. We halen veel energie uit het zoeken naar oplossingen, zodat we onze klanten écht kunnen helpen en zoveel mogelijk tevreden kunnen stellen. Elke uiting van ongenoegen van verzekerden zien wij als een kans om onze organisatie te verbeteren. Onze visie is dan ook "van klacht naar kans".

## Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt een hbo werk- en denkniveau en minimaal een mbo 4-diploma.
- Je kunt klanten op een nette en klantgerichte manier te woord staan en complexe materie begrijpelijk uitleggen.
- Ook heb je uitstekende schriftelijke vaardigheden: je kunt aan de hand van formats correcte en begrijpelijke communicatie naar klanten opstellen.
- Je bent gedreven om de kern van een klacht of een probleem te begrijpen, zelfs als dit betekent dat je diep in de materie moet duiken.
- Ervaring met klachtafhandeling is een pré, maar geen vereiste.

## Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Pieter (Teamleider Klachten & Geschillen), via het telefoonnummer [0683555716](tel:0683555716)(tel:0683555716) of via email [Pieter.de.Valk@cz.nl](mailto:Pieter.de.Valk@cz.nl)(mailto:Pieter.de.Valk@cz.nl) Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

[App de vacaturehouder](https://wa.me/31683555716) (<https://wa.me/31683555716>) [Mail](mailto:Pieter.de.Valk@cz.nl) (<mailto:Pieter.de.Valk@cz.nl>)