



Medewerker Klachten & Verbeteren

- MBO
- Tilburg
- Klantcontact(/vakgebieden/klantcontact)
- 34 uur
- 2.646 - 3.683

Reageer t/m 2-10-2026

Jouw baan

Bij CZ werken we met betekenis, daadkracht en als één team.

We nemen verantwoordelijkheid, tonen lef, blijven leren en maken impact. Samen zetten we ons elke dag in voor toegankelijke en betaalbare zorg voor iedereen.

Wil jij werk doen dat er écht toe doet? Voor het Klachtenteam van afdeling Klachten & Verbeteren zoeken we een medewerker klachten en verbeteren. In deze functie help je verzekerden op momenten waarop zij vastlopen, teleurgesteld zijn of zich niet gehoord voelen. Jij bent degene die luistert, onderzoekt en samen met en voor de klant naar een passende oplossing zoekt.

Geen dag is hetzelfde. De ene keer verdiep je je in een complexe zorgaanvraag, de andere keer onderzoek je een dossier over een vergoeding of voer je een gesprek met een zorgverlener. Ook behandel je juridische dossiers, waarbij je zorgvuldig afweegt wat wet- en regelgeving betekenen voor de klant en CZ. Je combineert analytisch denkwerk met menselijk contact en krijgt de ruimte om dossiers van begin tot eind zelfstandig op te pakken. Daarbij werk je nauw samen met collega's van onder andere Juridische Zaken, Medische Beoordelingen en Compliance.

Wat ga je doen?

- Je behandelt klachten en complexe klant dossiers.
- Je onderzoekt vraagstukken rondom zorgaanvragen, vergoedingen en verzekeringsvoorwaarden.
- Je voert gesprekken met verzekerden, zorgverleners en interne stakeholders.
- Je beoordeelt juridische dossiers en past relevante wet- en regelgeving toe.

Wat deze functie extra bijzonder maakt, is dat je niet alleen klachten oplost, maar ook bijdraagt aan structurele verbeteringen binnen CZ. Achter iedere klacht schuilt waardevolle informatie. Jij signaleert patronen, denkt mee over verbeteringen en helpt zo mee om onze dienstverlening steeds beter te maken. Jouw werk heeft daardoor directe impact op zowel onze verzekerden als de organisatie.

Jouw team

Jij bent van groot belang

Je komt terecht in een betrokken en professioneel team van ongeveer 25 gemotiveerde collega's waarbij samenwerken centraal staat. We helpen elkaar, delen kennis en vieren successen. We halen veel energie uit het zoeken naar oplossingen, zodat we onze klanten écht kunnen helpen en zoveel mogelijk tevreden kunnen stellen. Plezier in ons werk vinden we erg belangrijk, en we werken samen naar hetzelfde doel: Elke uiting van ongenoegen van verzekerden zien wij als een kans om onze organisatie te verbeteren. Tegelijkertijd krijg je veel vrijheid en verantwoordelijkheid om zelfstandig beslissingen te

nemen en jezelf verder te ontwikkelen.

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 profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt hbo werk- en denkniveau en minimaal een mbo 4-diploma.
- Je kunt klanten op een klantgerichte manier te woord staan en complexe materie begrijpelijk uitleggen.
- Van nature ben je goed in het begrijpen en aanvoelen van de gevoelens en behoeften van anderen. Je kunt je goed inleven in de situatie van de klant.
- Je hebt uitstekende schriftelijke vaardigheden: je kunt aan de hand van formats begrijpelijk communiceren met klanten.
- 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.

Onze vragen

Een motivatiebrief is niet nodig, in plaats daarvan ontvangen we graag jouw antwoord op de volgende drie vragen:

- Beschrijf een situatie waarin je een klant moest helpen met een ingewikkeld onderwerp of probleem. Hoe heb je ervoor gezorgd dat de klant jouw uitleg begreep?
- Vertel over een moment waarop je een klacht, vraag of probleem kreeg waarbij de oorzaak niet direct duidelijk was. Welke stappen heb je genomen om de kern van het probleem te achterhalen?
- Klanten kunnen soms emotioneel of teleurgesteld zijn. Kun je een voorbeeld geven van een gesprek waarin je je hebt ingeleefd in de situatie van een klant? Wat deed je en wat was het resultaat?

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Victor via email victor.van.oosterom@cz.nl (<mailto:victor.van.oosterom@cz.nl>). **Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.**

Mail victor.van.oosterom@cz.nl