



Procescoördinator

- HBO
- Tilburg
- Klantadvies, Administratie
- 34 uur
- 2.896 - 4.032

Reageer t/m 26-11-2024

Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

Als Procescoördinator vertaal jij data naar verbeteradviezen om de instroom aan klachten/geschillen/meldingen te reduceren. Hierbij is jouw inzicht in data en sterk analytisch vermogen van essentieel belang. Als Procescoördinator heb je een nauwe samenwerking met diverse stakeholders. Denk hierbij aan afdeling Medische Beoordelingen, declaratieteams, het KCC, Juridische Zaken en Zorginkoop. Je bent kritisch en je vindt het interessant en uitdagend om bedrijfsprocessen te ondersteunen en te optimaliseren. Hier heb jij de voortrekkersrol in.

Jouw taken bestaan o.a. uit:

- Je fungeert als verbeterexpert binnen de organisatie. Dit houdt in dat jouw rol bestaat uit het signaleren, adviseren en in sommige gevallen ook deel uitmaken van het veranderproject binnen CZ.
- Je signaleert opvallende zaken/risico's en reageert hier adequaat op, bijvoorbeeld in situaties waarbij er mogelijk een grote instroom van klachten/geschillen/Klantparticipatiemeldingen kan ontstaan of het imago van CZ in gedrang komt.
- Je bent eigenaar van projecten die je volgens de LEAN-methodiek verricht.
- Je zorgt voor een optimaal klachten – en geschillen proces en bewaakt mee de kwaliteit van afhandeling om de klanttevredenheid te waarborgen.
- Je bent een spin in het web binnen de organisatie en weet goed om te gaan met alle stakeholders.

- Je analyseert de instroom aan klachten en geschillen en vertaalt dit in rapportages.

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

Je komt terecht in een dynamisch team met enthousiaste collega's in een fijne en veilige werkomgeving. Binnen CZ kennen we een informele en prettige werksfeer. Afdeling Klachten & Geschillen Operations bestaat uit het Klachtenteam en het Verbeterteam. Het Klachtenteam is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en geschillen. Het Verbeterteam zorgt voor het een afname van klachten/geschillen en een kwalitatief en efficiënt proces. Onze visie is 'Van Klacht Naar Kans'. Het Verbeterteam heeft als kerntaak het voorkomen en reduceren van klachten, geschillen en notameldingen. Op basis van data en het vaststellen van trends en opvallende zaken worden verbeteracties en projecten opgezet.

Het Verbeterteam bestaat verschillende Proces coördinatoren waar je nauw mee samenwerkt. Middels o.a. een weekstart en terugkerend projectoverleg initieer je samen nieuwe projecten, verbeter signalen en volg je de ontwikkelingen van LEAN-projecten op.

Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt een afgeronde HBO opleiding.
- Je hebt relevante werkervaring in procesverbeteringen en/of veranderprojecten.
- Je bent sterk in het uitvoeren van analyses om data gedreven verbeterprojecten te definiëren.
- Jij bent in staat om zowel individualistisch alsook in teamverband te werken. In teamverband kun je flexibel opstellen en, wanneer nodig, taken overnemen van je collega's met het gezamenlijk doel voor ogen.
- In drukke periodes blijf jij kalm, houd je overzicht in je werkzaamheden en weet je de juiste prioriteiten te stellen.

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Elle (Elle El Rhanouti), via het telefoonnummer [610643523](tel:610643523) (tel:610643523) of via email Elle.El.Rhanouti@cz.nl (mailto:Elle.El.Rhanouti@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/610643523>) Mail (<mailto:Elle.El.Rhanouti@cz.nl>)