

Functieprofiel | Vacature Medewerker KCC

Als medewerker klantcontactcenter (KCC) voor de afdeling Klantservices bij het CAK ben je verantwoordelijk voor de vragen van onze burgers. Daarbij sta je dagelijks in contact met verschillende mensen, van klanten die zorg ontvangen, in een zorginstelling wonen tot bewindvoerders en belangenbehartigers.

Het CAK kent vier clusters Regelingen: Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) en Buitenland waarbinnen met focus invulling wordt gegeven aan een effectieve uitvoering, snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening voor klanten én de volledige verantwoording over de Regelingen. Als medewerker services kom je te werken op de afdeling Klantenservices en beantwoord je dagelijks vragen die betrekking hebben op de Wmo en de Wlz regeling.

Je hebt een groot empathisch vermogen, bent communicatief sterk, in staat om onder druk te werken en bent administratief sterk onderlegd. Daarnaast ben je flexibel inzetbaar en ben je op korte termijn beschikbaar!

Je start direct met een interne training van theorie en praktijk om de functie goed te kunnen uitoefenen. Na de training en het inwerken weet je goed jouw weg te vinden in onze uitgebreide systemen. Dagelijkse werkzaamheden zijn:

- Telefonisch vragen beantwoorden over het openstaand saldo, automatisch incasso, bewindvoering en wijzigingen voor de Wmo en de Wlz regeling;

Functie-eisen

- Je beschikt over mbo 4 of hbo werk- en denkniveau
- Je hebt aantoonbare ervaring met klantcontact opgedaan binnen een servicegerichte omgeving;
- Je weet diverse nieuwe IT-systemen je snel eigen te maken;
- Je beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend;
- Je bent voor minimaal 24 tot maximaal 36 uur per week beschikbaar;
- Het rooster wordt 4 weken van te voren gepubliceerd.

Arbeidsvoorwaarden

- een salaris van minimaal €2700,- bruto per maand (schaal 7 trede 0 CAO Zorgverzekeraars) bij een 36-urige werkweek;
- een functie voor 7 maanden, bij goed functioneren is een verlenging via het uitzendbureau of overname door het CAK mogelijk;
- voor het inwerktraject en de training start je fysiek op ons kantoor in Den Haag. Daarna is er een mogelijkheid tot hybride werken.

Wist je dat ruim 1,5 miljoen Nederlanders te maken hebben met het CAK? Het CAK is een belangrijke maatschappelijke speler in het zorgdomein. We voeren regelingen uit in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) én vertalen de wet- en regelgeving naar begrijpelijke en toegankelijke informatie voor onze klanten. Dit doen we samen met gedreven specialisten die geloven in verbondenheid. Die, binnen een cultuur van continu leren en verbeteren, elke dag het verschil willen maken voor onze klanten. Want dat is werken bij het CAK: werken met de menselijke maat.