

Bijlage 11

Functieprofiel medewerker klantcontact CAK

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 Klantcontact kom je te werken op de afdeling Klantenservices en beantwoord je dagelijks vragen die betrekking hebben op de Wmo en de Wlz regeling. De dagelijkse werkzaamheden zullen primair bestaan uit het beantwoorden van telefonische vragen over bijvoorbeeld het openstaand saldo, automatische incasso, bewindvoering en wijzigingen voor de Wmo en de Wlz regeling.

Huidige wervingstekst medewerker klantcontact

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, automatische incasso, bewindvoering en wijzigingen voor de Wmo en de Wlz regeling;
- Schriftelijke verzoeken verwerken voor aanpassingen in rekeningnummers, automatische incasso's en postadressen voor de Wmo en de Wlz regeling;

Functie-eisen

Herken jij jezelf in onderstaande punten, dan ontvangen wij graag je cv en sollicitatie:

- Je beschikt minimaal over MBO 3 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 17 tot maximaal 34 uur per week beschikbaar;
- Het rooster wordt 4 weken van te voren gepubliceerd.