

Vacature Specialist Customer Service

Hoe ook jij het verschil maakt

In de wacht zetten, doorverbinden, terugbellen bij elke vraag. Die werkwijze is verleden tijd! Bij VGZ stappen wij van re- naar pro-actief. Wij zijn creatief, professioneel en doen er alles aan om vragen in één keer af te handelen. Daarom werken wij met zelf-organiserende teams, agile way of working én heeft elke Specialist Customer Service een eigen expertise.

De toekomst van customer experience is niet bepaald in steen gebeiteld. In een wereld waar technologische oplossingen steeds vaker de norm worden, moet je je als bedrijf blijven onderscheiden met menselijk contact. Emoji in webcare, moeten we dat wel of niet doen? Twitter: de stekker eruit of niet? Wat is de invloed van facetime- of skype berichten op de perceptie van klantcontact? En dit is nog maar het topje van de ijsberg... binnen VGZ krijg jij de kans om te groeien in de wereld van customer service.

Binnen de klantenservice van VGZ werken we met verschillende expertises. Je gaat werken binnen de expertise Betalen & Incasso. Binnen deze expertise begeleid jij klanten met financiële vragen in de stap voorwaarts. Veel Nederlanders krijgen namelijk wel eens te maken met een financiële tegenslag, en daar komen we graag samen uit. Dankzij jouw hulp worden klanten met financiële vragen gehoord en geholpen. Jij werkt samen met onze klanten aan o.a. betalingsproblemen, begeleiding in het facturatieproces, interne- en externe aanmaanprocessen, budgetcoaching en oninbare schuld. Voorkomen, overkomen en digitaal gemak: daar draait het om binnen de expertise Betalen & Incasso.

Hoewel veel basisvragen samen met jou of door de klant zelf digitaal afgehandeld kunnen worden, is er bij complexere vraagstukken nog altijd behoefte aan een deskundig advies. Jij behandelt zelf deze complexe vragen en uitzonderingen. Een breder werkveld binnen klantcontact kom je dan ook niet gauw ergens anders tegen.

Eén van de belangrijkste besluiten die je als Specialist Customer Service moet nemen, is hoe je op onderscheidende wijze de situatie van de klant écht kan verbeteren. De oplossing zit in de kleine dingen. Interventies die je kunt doen om de zorg stapje voor stapje beter te maken. Jouw werk blijft niet onopgemerkt. Het beantwoorden van de meest uiteenlopende vragen? Ook dat kunnen we aan jou overlaten. Als Specialist Customer Service ben jij immers de stem van VGZ. Zo nu en dan maak je iets mee dat je bijblijft, een situatie waarin je op een positieve manier bent verrast. Dat geldt voor jou en voor de klant. Welkom bij Coöperatie VGZ.

Samenwerken aan een gezonder Nederland. Wat betekent dat voor jou?

Wij hebben oog voor ontwikkeling. Ontwikkeling van de juiste zorgoplossingen en jouw persoonlijke groei. Samen focussen we op datgene wat je wilt bereiken. Op deze manier krijg jij ruimte om jouw unieke talent in te zetten voor een belangrijk maatschappelijk doel. We luisteren naar elkaar, werken samen en bundelen onze krachten om Nederland gezonder te maken.

Customer Service binnen VGZ betekent werken in een multidisciplinair team waarin jij werkt als expert. Hierbij geven wij jou de mogelijkheid om door te groeien in jouw eigen expertise en daarbuiten.

Daarnaast bieden wij jou:

- Een startsalaris tussen de €2.398,- en €2.531,- bruto per maand o.b.v. 38 uur (afhankelijk werkervaring);
- Een contract voor 9 maanden met vooruitzicht op een langere periode bij VGZ;
- Parttime mogelijkheden;
- Een persoonlijk opleidingsbudget van € 500,- per jaar;
- Vakantiegeld (8%) en dertiende maand (8,33%);
- Uitgebreide pensioenregeling bij SBZ Pensioen;
- We werken hybride, wat betekent dat je het merendeel van de week werkt vanuit een – door ons gefaciliteerde – arbo-proof thuiswerkplek;
- Werk je niet vanuit huis, dan kun je werken vanuit ons kantoor in Arnhem dat in 2020 is uitgeroepen tot gezondste kantoorgebouw van Nederland;
- Van de gezonde lunch in ons bedrijfsrestaurant tot onze aantrekkelijke sportregeling. Bij VGZ staat de gezondheid van onze medewerkers voorop.

Dit is wat jij meebrengt

Waar wij voor staan, daar kun jij je in vinden. Wij hebben oog voor ontwikkeling. Ontwikkeling van de juiste zorgoplossingen en jouw persoonlijke groei. Samen focussen we op datgene wat je wilt bereiken. Op deze

manier krijg jij ruimte om jouw unieke talent in te zetten voor een belangrijk maatschappelijk doel. We luisteren naar elkaar, werken samen en bundelen onze krachten om Nederland gezonder te maken. Met jouw probleemoplossend- en inlevend vermogen ben jij een Specialist Customer Service die zorg draagt voor onze klanten. Je voelt je comfortabel in het werken in een zelf-organiserend team, waarin iedereen een eigen expertise heeft.

Bovendien staan de volgende zaken op jouw cv:

- HBO werk- en denkniveau;
- Interesse of ervaring voor het vak klantenservice;
- WFT in je bezit of je bent bereid deze te behalen bij VGZ (40 studie-uren);
- 28 - 38 uur per week beschikbaar en bereid om extra te werken (+4 uur) tijdens onze piekperiode (12 november - 31 januari).

Heb jij een MBO-diploma op zak en denk je dat deze rol goed bij je past? Dan nodigen we je uit om te solliciteren op deze vacature. Ook zonder Hbo-diploma, kan het namelijk zo zijn dat het gewenste werk- en denkniveau prima bij je past. Om te onderzoeken of er een match is, zal er een assessment plaatsvinden. We werken tegelijkertijd aan het vergroten van de diversiteit van ons medewerkersbestand én het vergroten van onze inclusieve werkcultuur waarin je betrokken, gewaardeerd en gezien wordt. Wil je weten waarom wij diversiteit en inclusie in onze organisatie zo belangrijk vinden? Je leest het [hier](#).

Coöperatie VGZ. Voorop in gezondheid en zorg. Voor iedereen.

Als Coöperatie VGZ werken we samen aan een gezonder Nederland en toekomstbestendige zorg voor iedereen. Onze bedrijfswaarden Menselijk, Aandacht, Vindingrijk en Betrouwbaar helpen ons dit waar te maken.

Wij willen een bijdrage leveren aan een maatschappij waarin iedereen zich thuis voelt. Als coöperatie weerspiegelen we dat. Je voelt het als collega en je merkt het als je met ons samenwerkt. We hebben iets over voor een ander. Bij Coöperatie VGZ mag je zijn wie je bent en verwelkomen we alles wat jij met je meebrengt. Juist die verschillende perspectieven maken ons sterk.

Wij zijn een coöperatie waar je je als mens thuis voelt en waar leden zich bij betrokken voelen. Wij zijn een organisatie waar je trots op bent en waar je graag aan bijdraagt. Samen geven we vorm aan de toekomst. Wij zijn Coöperatie VGZ. Met elkaar. Voor elkaar.

Wil je meer weten over onze bedrijfswaarden? Neem dan een kijkje op onze [website](#).

Klaar om het verschil te maken?

Als Coöperatie VGZ hebben we een belangrijke maatschappelijke opdracht. We zijn ons er sterk van bewust dat we die opdracht alleen kunnen uitvoeren als onze leden en partners vertrouwen in ons hebben. Vertrouwen dat wij elke dag opnieuw moeten verdienen, door integer en zorgvuldig te handelen. Om deze integriteit te kunnen waarborgen, screenen wij iedereen die werkzaamheden gaat verrichten voor VGZ. Ook zijn wij als zorgverzekeraar wettelijk verplicht om de betrouwbaarheid van medewerkers in een integriteitsgevoelige functie te onderbouwen.

Dat wij als organisatie een grote verantwoordelijkheid dragen, voelen wij. Risicobewust handelen is dan ook voor iedere VGZ'er een belangrijk onderdeel van het werk.

Hoe ziet de procedure eruit?

- We houden een uitgebreide telefonische intake, eventueel gevolgd door een online assessment.
- Na de telefonische intake hoor je of we je uitnodigen voor een van de wervingsdagen (dit is een dagdeel, in de ochtend of middag).
- De wervingsdagen vinden regelmatig op woensdag plaats. Het hele jaar door zijn wij op zoek naar nieuwe collega's.
- De komende wervingsdag vindt plaats op 19 januari, daarna weer op 2 februari en 23 maart. Als je na een wervingsdag wordt aangenomen dan kun je een maand later starten.
- Binnen 24 uur na wervingsdag weet je of je kunt starten.