



## **Medewerker Service en Informatie II**

(op basis van detachering via YER)

### **OVER DEZE VACATURE**

Ben jij analytisch en secuur ingesteld? Kun jij snel overzicht krijgen in veelheid van informatie en werk je nauwkeurig? Leer je snel en krijg je energie van een goede administratie? Dan nodigt Kifid je uit om onze afdeling Service & Informatie te komen versterken!

### **FUNCTIE**

Als medewerker Intake bij Kifid ben je verantwoordelijk voor de eerste formele toets bij binnenkomst van nieuwe klachten. Je beoordeelt of de klacht (al) behandelbaar is op grond van de behandelbaarheidscriteria uit de reglementen van Kifid. Hiervoor zal je een snelle en adequate beslissing over behandelbaarheid van een klacht moeten nemen. Je communiceert hierover met consumenten en financieel dienstverleners. Als het nodig is vraag je meer informatie op. Daarnaast zal je al deze gegevens/informatie logisch moeten structureren. Je legt verbanden voor toetsing aan de reglementen en het opsporen van uitzonderingsgevallen en ontbrekende informatie.

### **BEDRIJF**

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) is het laagdrempelige en deskundige klachteninstituut waar consumenten en kleinzakelijke ondernemers terecht kunnen met klachten over financiële producten of diensten. Werken bij Kifid is werken in het hart van de financiële dienstverlening. De cultuur is informeel en je komt te werken in een organisatie vol proactieve, ambitieuze en klantgerichte professionals, die graag met je samenwerken. Er wordt hard gewerkt, maar ook veel gelachen met elkaar. In totaal zijn er circa 75 medewerkers werkzaam bij Kifid, waarvan 45 juristen, die met elkaar zorgen dat jaarlijks ongeveer 3.000 klachten inhoudelijk kunnen worden behandeld. Kifid biedt een oplossing door bemiddeling of door een (meestal) juridisch bindende uitspraak. Het kantoor van Kifid is gevestigd boven het Centraal Station van Den Haag.

### **AANBOD**

Als medewerker Intake van Kifid word je onderdeel van een klein team van ongeveer 4 collega's waarin samenwerken centraal staat. Je krijgt de kans om samen met je collega's bij te dragen aan het bieden van laagdrempelige, deskundige en passende oplossingen aan consumenten en/of klein zakelijke ondernemers met een klacht over hun financiële dienstverlener.

Je komt te werken binnen een organisatie vol proactieve, ambitieuze professionals en krijgt de kans om met nieuwe ideeën te komen. Bij Kifid wordt er gedeeltelijk vanuit kantoor en gedeeltelijk vanuit huis gewerkt. Verder biedt YER een concurrerend salaris en uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden.

## **PROFIEL**

- Je bent flexibel en beschikbaar voor 32-40 uur in de week, je wordt ingeroosterd per week.
- 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> jaars WO- Rechten student óf je bent in het bezit van een afgeronde HBO-opleiding in juridisch/administratieve richting met relevante werkervaring.
- Je hebt ervaring met het filteren (goed/snel lezen) en doorgronden van veelheid van informatie uit verschillende soorten documenten of teksten om te toetsen op vastgestelde criteria.
- Je werkt je snel in bij nieuwe taken/projecten.
- Je hebt korte tijd nodig om weer effectief te werken wanneer werkprocessen zijn aangepast.
- Je weet je in eigen gedrag steeds te voegen naar de cultuur waarin je moet werken.
- Je voegt je makkelijk tussen nieuwe mensen waarmee wordt samengewerkt.
- Analytisch (denk)vermogen.
- Toegankelijk en flexibel.
- Je bent proactief en neemt verantwoordelijkheid.
- Uitstekende spreek- en schrijfvaardigheid.
- Uitstekende communicatie, met andere woorden: je hebt in omgang met partijen enige overredingskracht om achtergrondinformatie te krijgen. Je reageert tactvol op schriftelijke en mondelinge communicatie. Je bent in omgang met juristen en partijen in staat de eigen communicatiestijl aan te passen om het doel te bereiken. Je gebruikt de taal die aansluit op de doelgroep en weet hierin gepast te differentiëren.

## **INTERESSE?**

Je kan je sollicitatie richten aan YER-contactpersoon Heleen Hox: [heleenhox@yer.nl](mailto:heleenhox@yer.nl)

Heb je nog inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met Heleen Hox via tel..06 117 535 of stuur een bericht: [heleenhox@yer.nl](mailto:heleenhox@yer.nl)