

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) is het laagdrempelige en deskundige klachteninstituut waar consumenten en kleinzakelijke ondernemers terecht kunnen met klachten over financiële producten of diensten. Wij zijn op zoek naar administratieve collega's voor de functie van:

## **Medewerker Intake** (vanaf 32 uur per week)

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!

### **Wat je gaat doen**

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.

Als medewerker Intake van Kifid word je onderdeel van een klein team van ongeveer 4 collega's waarin samenwerken centraal staat. Het Intake team is onderdeel van de afdeling Service & Informatie (S&I). Je draait deels mee in het rooster van S&I voor ondersteuning in ons telefonische bereikbaarheid en het beantwoorden van vragen van consumenten of financiële dienstverleners.

### **Jouw profiel**

Je hebt ervaring met het filteren (goed/snel lezen) en doorgronden van een veelheid van informatie uit verschillende soorten documenten of teksten om te toetsen op vastgestelde criteria. Je bent analytisch en toegankelijk en kan je goed redden in omgang met partijen en je schrijft makkelijk en wilt je daar nog verder in ontwikkelen.

Kifid vraagt verder van je:

- minimaal een afgeronde hbo-opleiding in juridisch/administratieve richting met relevante werkervaring óf je bent een 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> jaars WO Rechten student
- communicatief vaardig zowel in spreken als schrijven
- analytisch maar ook praktisch en samenwerkingsgericht

### **Je werkomgeving**

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 op het Centraal Station van Den Haag.

### **Wat kun je van ons verwachten**

- een jaarcontract met uitzicht op een vast contract bij goed functioneren;
- salaris bedraagt maximaal € 3.281 bruto per maand op basis van 38 uur per week;
- een eindejaarsuitkering in de vorm van een 13de maand;
- 8% vakantiegeld over 13 maanden;
- 27 vakantiedagen (bovenwettelijke dagen kopen of verkopen mogelijk);
- internetvergoeding voor het thuiswerken.

### **Interesse?**

Je kan je sollicitatie richten aan de afdeling HRM; Jacqueline Pikaar: [j.pikaar@kifid.nl](mailto:j.pikaar@kifid.nl)

Heb je nog inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met Esther Jesserun d'Oliveira, teammanager Kifid via tel. 070-333 8 999.

Een pré-employment screening maakt standaard deel uit van de sollicitatieprocedure.