

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) is het laagdrempelige en deskundige klachteninstituut waar consumenten en kleinzakelijke ondernemers terecht kunnen met klachten over financiële producten of diensten. Partijen kunnen door ons worden uitgenodigd voor een bijeenkomst bij Kifid om een persoonlijke toelichting te geven. Kifid biedt alternatieve rechtspraak en lost geschillen op via bemiddeling of door een uitspraak van de geschillencommissie, na een hoorzitting. Wij zijn op zoek naar een:

## **Medewerker Planning**

(28 tot 32 uur per week)

In deze functie coördineer jij - samen met een parttime collega - het hele proces van het plannen en roosters maken van (digitale) hoorzittingen en interne bijeenkomsten van Kifid. In 2023 heeft de afdeling planning 1054 (zowel fysieke als digitale) zittingen ingepland en werden 27 bijeenkomsten georganiseerd.

### **Wat je gaat doen**

Elke week worden veel zaken op zitting behandeld. In deze uitdagende functie lever je een waardevolle bijdrage om ervoor te zorgen dat de planning soepel verloopt en we binnen de termijnen met partijen over een oplossing kunnen praten.

- Aan de hand van de capaciteitsbehoefte stel je zelfstandig het zittingsrooster op.
- Je verzamelt informatie voor het planningsproces. Dit gaat over verhinderdata of beschikbaarheid van onze commissieleden en secretarissen/juristen. Daarnaast stem je de planning van zaken af met verschillende betrokken interne en externe partijen.
- Je plant zaken in op een zitting volgens het rooster binnen de geldende termijnen.
- Je nodigt de consumenten en de financieel dienstverleners uit voor de zitting en reserveert de zalen.
- Eventuele onverwachte openingen in het zittingsrooster vul je zo efficiënt mogelijk in.
- Je bewaakt de termijnen van het planproces en je handelt hiernaar.
- Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het inplannen van interne opleidingen en cursussen voor alle Kifid collega's en commissieleden in het kader van de Permanente Educatie.

### **Jouw profiel**

Je bent bedreven in plannen en organiseren, kan goed zelfstandig werken maar ook zeker samenwerken. Jouw sterke communicatieve vaardigheden maken dat je goed kunt afstemmen met interne en externe partijen en bent initiatiefrijk, weet om te gaan met veranderingen in planningen. Passende competenties, (werk)ervaring en jouw persoonlijkheid maken jou vooral geschikt voor deze functie.

Wat we verder van je vragen:

- HBO werk- en denkniveau (bij voorkeur een administratieve/ secretariële/ juridische richting).
- Kennis van Ms Office Word en Excel. Je bent handig met digitale systemen en kunt informatie goed analyseren.

- Je hebt oog voor detail, werkt zeer nauwkeurig en accuraat en je beschikt over een uitstekende helicopterview.
- Je staat stevig in je schoenen, je blijft daarbij in verbinding met anderen en gericht op het gemeenschappelijk doel.
- Je bent stressbestendig, flexibel en klantgericht.
- Je overziet welke wijzigingen op korte termijn in de planning, gevolgen hebben voor de lange termijn.
- Heldere en doelgerichte communicatie met een dosis zelfreflectie behoren tot jouw sterke punten.

### **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. Het kantoor van Kifid is gevestigd in de Monarch, op max 10 minuten loopafstand van CS Den Haag.

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

- Een jaarcontract met uitzicht op een vast contract bij goed functioneren.
- De salarisschaal loopt van € 2.382,- tot maximum € 3.708,- bruto per maand op basis van 38 uur per week; je wordt ingeschaald op basis van je relevante werkervaring.
- Een eindejaarsuitkering in de vorm van een 13e maand.
- 8% vakantiegeld over 13 maanden.
- 27 vakantiedagen (bovenwettelijke dagen kopen of verkopen is mogelijk).
- Thuiswerkmiddelenregeling en internetvergoeding voor het thuiswerken.
- Deelname aan onze pensioenregeling.
- Uitgebreide opleidings- en ontwikkelmogelijkheden.

### **Interesse?**

Je kan je sollicitatie richten aan de afdeling HRM; Jacqueline Pikaar, via email [hrm@kifid.nl](mailto:hrm@kifid.nl)  
Heb je nog inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met Matthijs Fennis, manager juridische zaken bij Kifid via tel. 070-333 8 999.

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

Klik hier voor onze [Privacyverklaring sollicitanten - Kifid](#).