

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 ingesteld? Kun jij snel overzicht krijgen in veelheid van informatie en werk je secuur? 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 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 begeleidt consumenten en financiële dienstverleners bij het aanleveren van de benodigde informatie als deze nog niet compleet is om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Daarnaast zal je al deze gegevens/informatie logisch moeten structureren. Je legt verbanden voor toetsing aan de reglementen, het opsporen van uitzonderingsgevallen en ontbrekende informatie.

Als medewerker Intake van Kifid ben je onderdeel van een klein team van ongeveer 5 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 het telefonisch beantwoorden van vragen van consumenten of financiële dienstverleners.

Jouw profiel

Je hebt ervaring met het efficiënt filteren en doorgronden van een veelheid van informatie uit verschillende soorten documenten of teksten, om te toetsen op vastgestelde criteria. Je bent klantgericht en vindt het leuk om een consument door middel van telefonisch contact te helpen zijn klacht in te dienen bij Kifid. Je bent in staat, na het analyseren van de beschikbare informatie, zelfstandig een beslissing te nemen over de behandelbaarheid van een klacht.

Kifid vraagt verder van je:

- Minimaal een afgeronde hbo-opleiding in juridische of administratieve richting met relevante werkervaring; Als je met je derde of vierde jaar van een WO studie bezig bent kun je ook solliciteren.
- Communicatief vaardig zowel in spreken als schrijven;
- Klantgericht;
- 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 ongeveer 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 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 € 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
Heb je nog inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met Esther Jessurun d'Oliveira, manager juridische zaken bij Kifid via tel. 070-333 8 999.

Een pré-employment screening en een online assessment maken standaard deel uit van de sollicitatieprocedure.

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