

Medewerker Klant Service Centrum

Locatie:
Rotterdam

Uren per week:
36 uur

Functiecategorie :
Klant Service Centrum

Opleidingsniveau:
MBO niveau 3/4, HBO / Bachelor

Carrierniveau:
Starter, Ervaren (minimaal 2 jaar)

Salarisniveau:
fwg 35 (€ 2429,- tot € 3440,- per maand)

Deadline:
31-12-2025

Wat ga je doen?

Als Medewerker KSC ben je het eerste aanspreekpunt voor patiënten en ketenpartners zoals huisartsen, verloskundigen en doktersassistenten. Je bent het visitekaartje voor de organisatie. Je beantwoordt vragen, plant afspraken in en voert administratieve werkzaamheden uit ondersteunend aan de klantvraag. Jij staat garant voor klantgerichtheid en een efficiënte afhandeling van elk verzoek.

Een werkdag in beeld

- Vandaag start je met een administratieblok, de werkzaamheden variëren van het verwerken van e-mails tot aan het opstellen van spoedbrieven. Je verwerkt mutaties en aanmeldingen en ziet vandaag een e-mail binnenkomen van één van de samenwerkende huisartsen. De zorgverlener krijgt een patiënt niet aangemeld. Jij gaat hier direct mee aan de slag en hebt de oplossing snel gevonden, de patiënt kan worden aangemeld;
- Opvolgend hieraan start je met controle van brieven die door de postkamer verstuurd worden. De verwerking verloopt deze ochtend zonder bijzonderheden;
- Nu de administratie bijgewerkt is loop je nog even langs de postkamer om post mee te nemen, een kopje koffie te halen en te pauzeren;
- Na je pauze open je alle telefoonlijnen, dit betekent dat je zowel patiënten als zorgverleners aan de lijn kan krijgen. Er komt een scala aan vragen binnen. Zo plan je afspraken voor patiënten in, geef je uitleg over verschillende functieonderzoeken en maak je afspraken voor thuisprikken. Je beantwoordt vragen over onze dienstverlening en prikposten. Ook informeer je zorgverleners over nabepalingen en doorlooptijden;
- Je werkt vandaag in de late dienst, dit betekent dat je tot 19:00 uur werkt. Je helpt mee met het doorbellen van uitslagen. Dit zijn onderzoeken die vaak met spoed zijn aangevraagd en afwijkende resultaten laten zien;
- Je werkdag zit erop, je sluit de systemen af en kijkt met een voldaan gevoel terug op de dag. Morgen staat een toffe dag op de planning met de cursus "goed gesprek voeren aan de telefoon".

Wanneer is dit iets voor jou?

- Je hebt een MBO 3 opleiding afgerond, bij voorkeur in een medische richting;
- Je hebt ruime ervaring met het voeren van telefonische gesprekken en vindt het leuk om telefonische verzoeken te verwerken;
- Automatisering en het werken met verschillende applicaties spreekt je aan.

Wat staat er tegenover?

- Een uitdagende functie voor 32 – 36 uur per week waarmee je direct impact kan maken;
- Je krijgt alle ruimte om mee te bouwen aan onze innoverende dienstverlening;
- Je komt in een team terecht wat bekend staat om hun hartelijkheid;
- Je werkt vanuit ons laboratorium in Rotterdam, maar hebt ook de mogelijkheid om vanuit ons hoofdkantoor in Etten-Leur te werken;
- Je ontvangt een salaris conform CAO Ziekenhuizen, schaal 35. Daarnaast ontvang je 8,33% vakantiegeld en 8,33% eindejaarsuitkering;
- Tevens krijg je ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. We investeren in opleidingen en je hebt de beschikking over alle opleidingen van GoodHabit;
- De afdeling KSC is geopend tussen 07:00 uur en 19:00 uur. Dit betekent dat je diensten tijdens verschillende tijden draait. Na de inwerkperiode draai je ook mee in de

bereikbaarheidsdienst.

Lees [hier](#) meer over onze arbeidsvoorwaarden.