

Stellenausschreibung (Intern/Extern)

Sachbearbeiter/in im Qualitäts- und Beschwerdemanagement (m/w/d) ab sofort

Teilzeit (mind. 25-30 Wochenstunden)

beim VdK Landesverband Hauptgeschäftsstelle (Dienstsitz: Fürstenwall 132, 40217 Düsseldorf)

Wir machen uns stark für soziale Gerechtigkeit

Deutschland ist ein reiches Land mit einer florierenden Wirtschaft. Gleichzeitig wird die Kluft zwischen Arm und Reich immer größer. Das muss sich ändern! Der [Sozialverband VdK](#) setzt sich für soziale Gerechtigkeit und eine gerechtere Sozialpolitik ein – und das seit mehr als 75 Jahren.

Als Sachbearbeiter/in im Qualitäts- und Beschwerdemanagement sind Sie die zentrale Ansprechperson für unsere Mitglieder in herausfordernden Situationen. Sie gewährleisten, dass Anliegen schnell, professionell und mitgliederorientiert gelöst werden. Sie besitzen Verhandlungsgeschick, Empathie und Durchsetzungsstärke, um verbandsinterne Prozesse schnell zu erfassen, weiterzuentwickeln und unseren Mitgliedern unterstützend zur Seite zu stehen.

Werden Sie Teil unseres engagierten Teams!

Ihre Aufgaben:

- Sie bearbeiten komplexe Mitgliederanfragen, erkennen Konfliktpotenziale und entwickeln mitgliederorientierte Problemlösungen
- Sie führen Telefonate und schriftliche Korrespondenz mit Mitgliedern, vermitteln zwischen verschiedenen Parteien und sorgen für transparente, wertschätzende Kommunikation.
- Sie identifizieren wiederkehrende Probleme, arbeiten an Verbesserungen interner Abläufe und wirken aktiv an der Weiterentwicklung von unserem Mitgliederservice mit
- Sie stehen im engen Austausch mit unseren Verbandsräten, Kollegen aus der Sozialrechtsberatung, der Sozialpolitik, Koordinatorinnen des Ehrenamtes sowie den Vorstandssekreteriaten, um nachhaltige Lösungen zu schaffen
- Sie halten den Verlauf und die Ergebnisse von Feedbackgesprächen und Beschwerden sorgfältig fest und stellen sicher, dass alle relevanten Informationen für die Nachverfolgung und zukünftigen Fälle verfügbar sind
- Sie fördern eine offene Kommunikationskultur, nehmen Anregungen unserer Mitglieder auf und setzen Impulse zur kontinuierlichen Verbesserung

Das zeichnet Sie aus:

- Abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung, Sozialversicherungsfachangestellte/r, Gesundheitsfachwirt / in oder eine vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung mit Kunden- bzw. Mitgliederkontakten, vorzugsweise im Beschwerdemanagement und / oder im Verbundswesen
- Ausgeprägte Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten, auch in emotionalen oder konfliktbehafteten Situationen
- Ein hohes Maß an Empathie, Fingerspitzengefühl und diplomatischem Geschick
- Analytisches Denken und die Fähigkeit, komplexe Sachverhalte schnell zu erfassen
- Einfühlender Umgang mit unterschiedlichen Interessen und die Fähigkeit, diese lösungsorientiert zu vereinen
- Eigenverantwortliches Arbeiten, Teamgeist und Lust, sich weiterzuentwickeln

Was Sie erwarten können:

Eine sinnstiftende und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem sozialen Themenfeld, die Möglichkeit zu mobilem Arbeiten, Gleitzeit, eine leistungsgerechte Vergütung, Raum für innovatives und eigenständiges Arbeiten, krisensicherer sowie technisch moderner Arbeitsplatz, 13. Monatsgehalt und Urlaubsgeld, 28 bzw. 30 Tage Jahresurlaub, betriebliche Altersversorgung, vermögenswirksame Leistungen, Bike-Leasing, Jobticket, u.v.m.

Bitte beachten Sie: Menschen mit Behinderung werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Wenn Sie an dieser interessanten und abwechslungsreichen Aufgabe interessiert sind, so senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen, mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühestmöglichen Einstiegstermins, vorzugsweise per E-Mail (max. 10 MB) an die nachstehende E-Mail-Adresse:

bewerbung.nrw@vdk.de

Alternativ können Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen auch an folgende Adresse senden:
Sozialverband VdK NRW e.V.
Landesgeschäftsstelle Düsseldorf
Personalabteilung
Fürstenwall 132
40217 Düsseldorf

Für weitere Informationen und Rückfragen stehen unsere Mitarbeitenden des Landesverbandes gerne zur Verfügung. **Telefon:** (0211) 3 84 12-90 | **E-Mail:** personal.nrw@vdk.de

SOZIALVERBAND
VdK

NORDRHEIN-WESTFALEN

