

Medewerker Klantenservice Uitvaart

De telefoon gaat. Je neemt op en krijgt een nabestaande aan de telefoon. Haar moeder is overleden en ze wil graag hulp met de uitvaart. Het gesprek is emotioneel, maar jij weet de rust te bewaren zodat je de nabestaande goed kunt helpen met het aannemen van de overlijdensmelding. Je maakt een dossier aan in het systeem. Hier werken alle collega's verder mee tijdens de uitvaart. Je weet dat het goed moet zijn omdat we een uitvaart met alle aandacht willen starten. Nadat het dossier is aangemaakt, stuur je het door naar jouw collega's van het regiebureau zodat zij een uitvaarverzorgers kunnen koppelen aan de familie om hun verder te helpen. Op het regiebureau vindt de planning en coördinatie van uitvaarten plaats. Je wenst de nabestaande veel sterkte de komende periode en beëindigt het gesprek. De telefoon gaat weer. Je hebt een bloemist aan de telefoon. Hij wil een bloemstuk afleveren in het uitvaartcentrum. Je kent de betreffende locatie en geeft aan dat de bloemist de rouwkrans in de bloemenkamer kan neerleggen. Je ziet in het systeem dat de familie gebruikt maakt van een 24-uurs kamer. Je geeft aan dat de collega's van het uitvaartcentrum ervoor zorgen dat de rouwkrans zo snel mogelijk in deze 24-uurskamer geplaatst wordt. Je stuurt de locatie en de uitvaarverzorgers een mail zodat ze op de hoogte zijn. Dat is precies de reden dat je Medewerker Klantenservice Uitvaart bent geworden. Voor iedereen een afscheid met een goed gevoel.

De baan

Als Medewerker Klantenservice Uitvaart ben jij het eerste aanspreekpunt voor de nabestaanden en draag jij direct bij aan de service en klantbeleving vanuit jouw standplaats op het hoofdkantoor van Monuta. De afdeling is 24/7 bereikbaar. Je neemt meldingen van overlijden aan en regelt de follow-up van de meldingen. Je noteert alle gegevens zodat het regiebureau de overlijdensmelding op kan volgen. Buiten kantooruren start je zelf rouwvervoer op. Je legt alle gegevens foutloos in het computersysteem vast. Dat kan zowel een crematorium, het regiebureau, een uitvaartcentrum, een uitvaarverzorgers, een franchisenemer of iemand op het hoofdkantoor zijn. Met de verschillende computersystemen erbij kan het best complex zijn.

Ook neemt klantenservice uitvaart voor alle onderdelen van Monuta inkomende telefoontjes aan.

Op je scherm zie je voor wie het telefoontje is. Je neemt ook op met de naam van de locatie of de betreffende franchisenemer.

Jij voegt waarde aan het team toe door:

- Stressbestendig te zijn en over aanpassingsvermogen te beschikken. Onder druk blijf je kalm, weet je de juiste prioriteiten te stellen en help je de diverse klanten met uiteenlopende vragen. Je verwerkt ongeveer 130 calls per dag;
- Communicatief vaardig te zijn. Je luistert goed, stelt de juiste vragen en filtert tijdens het telefoongesprek welke informatie belangrijk is en jij nodig hebt. Je achterhaalt de vraag of verzoek van de beller. Jij houdt de regie tijdens het telefoongesprek in handen zodat de vraag of actie aan de juiste persoon doorgezet wordt en hij voor opvolging kan zorgen;
- Empathisch vermogen te tonen; je biedt een luisterend oor, toont begrip en medeleven en verplaatst je in de beller bij bijvoorbeeld een overlijdensmelding;
- Oplossend vermogen te hebben waarbij je binnen de gestelde kaders altijd snel een passende oplossing weet te vinden. Je wordt gestimuleerd om daar je eigen verantwoordelijkheid te nemen;
- Accuraat en verantwoordelijk te werken. Je noteert foutloos de gegevens zodat de collega's hier direct opvolging aan kunnen geven. Je denkt goed na over de effecten van jouw ingezette acties en zorgt ervoor dat je je iedere actie goed afrond.

Er wordt gewerkt met een rooster wat 6 weken van tevoren bekend is. Het team wordt zo ingeroosterd dat de klantenservice uitvaart altijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar is.

Je wordt 2 weekenddiensten per maand ingeroosterd en ongeveer 4 nachtdiensten per maand.

Daarnaast werken we ook tijdens de feestdagen.

De kandidaat

Als je de klantenservice van Monuta wilt komen versterken vinden wij de volgende punten belangrijk:

- MBO+ werk- en denkniveau;
- Goede kennis van de Nederlandse taal;
- Kennis van diverse computerprogramma's en snel kunt schakelen tussen deze systemen;
- Kennis van de Engelse en Duitse taal is een pre. Een deel van onze klanten spreekt Engels of Duits aan de telefoon, ook deze klanten willen we zo goed mogelijk te woord staan.

Heb je vragen over de procedure? Gerda, Susanne of Nikita beantwoorden ze graag via

vacatures@monuta.nl. Dit e-mail adres is bedoeld om vragen te beantwoorden, alleen online sollicitaties worden in behandeling genomen.

Monuta wil een afspiegeling zijn van de samenleving, binnen alle lagen van onze organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt zich thuis voelt, herkent en gerespecteerd voelt. In onze werving en selectie kijken we of iemands persoonlijkheid en kwaliteiten matcht met de vereisten voor de functie. Het maakt niet uit wat je gender, seksuele geaardheid, religie, arbeidsvermogen of culturele achtergrond is.

Ons aanbod

Kom jij jouw kennis en ervaring delen met onze klantenservice, dan mag je van ons het volgende verwachten:

- Een startsalaris tussen de € 2.946,- en € 3.440,- bruto per maand op basis van 40 uur (met doorgroei tot maximaal €3.938,-);
- Het Individueel Keuzebudget (IKB) ter hoogte van 16,33% van je bruto-salaris bestaande uit een eindejaarsuitkering ter hoogte van een dertiende maand en vakantiegeld. Je kunt ervoor kiezen om (een deel) te laten uitbetalen op het moment dat jij dit wilt, extra vakantiedagen te kopen, of te gebruiken voor bijvoorbeeld het volgen van een studie voor je persoonlijke ontwikkeling;
- Een tijdelijk contract voor de duur van 12 maanden met kans op een vast dienstverband;
- Onregelmatigheidstoelagen voor werken in de avond-, weekend en nacht;
- Je kunt zelf kiezen hoeveel uur je wilt werken. De mogelijkheden zijn: 24, 28, 32 uur. Na jouw keuze werk je wekelijks het gekozen aantal uur;
- Thuiswerken is mogelijk wanneer jij volledig bent ingewerkt. Je werkt 50% van jouw uren op kantoor;
- Een moderne pensioenregeling;
- Mobiliteitsregeling voor woon-werkverkeer (NS Businesscard en/of vergoeding);
- Een intensieve training- en inwerkperiode gedurende jouw 1e 2 maanden bij de Klantenservice;
- Een prettig team dat jou goed begeleidt om je zo snel mogelijk operationeel in te kunnen zetten.

Interesse?

Solliciteer dan met jouw cv en motivatie. Vermeld in jouw brief per wanneer je beschikbaar bent en naar hoeveel uur (24, 28 of 32 uur) jouw voorkeur uitgaat. Voor deze vacature hanteren wij geen sluitingsdatum. Wanneer wij een nieuwe collega hebben gevonden, zullen wij de vacature sluiten. We streven ernaar om binnen twee weken na jouw sollicitatie een reactie te sturen.

Naast een kennismakinggesprek komt een tweede ronde waarvoor je online een talentenanalyse invult. Daarna ontvang je ons aanbod. Ook vindt er een (social media) screening plaats en vragen we een Verklaring Omtrent Gedrag voor je aan (die bij je indiensttreding in ons bezit moet zijn).

Vervolgens mag je wat ons betreft snel instromen.

Marieke kijkt uit naar jouw reactie!

Monuta – Open over afscheid

Een afscheid met een goed gevoel. Voor iedereen. Dat is waar Monuta al meer dan 100 jaar voor staat. We geloven dat openheid en eerlijkheid over afscheid daarvoor belangrijk is. Wij zijn aan onze kant open over wat er allemaal kan, wat dat kost en wat ervoor nodig is. En we nodigen jou aan de andere kant uit om na te denken over jouw wensen en ze te bespreken met de mensen om wie jij geeft.

Monuta. Open over afscheid.

Over Monuta

Bij het lezen van de naam Monuta, denk je waarschijnlijk aan uitvaartzorg en uitvaartverzekeringen. En dat klopt, dat is wat we doen: samen met de nabestaanden geven wij vorm aan een bijzonder afscheid dat past bij de overledene. Wij kunnen daarbij rekenen op onze 800 medewerkers, franchisenemers en samenwerkingspartners. Zij zijn onze steun, vanuit de meer dan 80 vestigingen verspreid over het land (uitvaartcentra, crematoria, begraafplaatsen en kantoren). Ons hoofdkantoor vind je in Amersfoort, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. Op 1 september 2025 verhuisden we naar deze nieuwe plek, dicht bij het station. We zijn ervan overtuigd dat een fijne en goede werkplek belangrijk is voor werkgeluk, zodat wij mensen op de best mogelijke manier kunnen bijstaan rondom het afscheid. Ons kantoor is een moderne nieuwe werkomgeving met veel ruimte voor hybride werken én ontmoeting. Hoewel we vooral bekendstaan als een menselijke uitvaartonderneming en -verzekeraar, zijn we natuurlijk ook werkgever. Als werkgever hebben we onze mensen veel te bieden. Zo zijn er goede

en moderne arbeidsvoorwaarden, stimuleren we opleiding en groei en vinden we een goede werksfeer belangrijk. Een goede werksfeer betekent werk in een professionele, dynamische omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gerespecteerd wordt en interesse in elkaar heeft. Een bijzondere werkgever waarbij je ongeacht de functie, op jouw manier bijdraagt aan een afscheid met een goed gevoel.