

Call-Center Agent (m/w/d) in Teilzeit



am Standort Dortmund

Unterstützen Sie die KVWL in unserem Geschäftsbereich Patientenservice unbefristet zum nächstmöglichen Termin in Teilzeit (20 oder 24 Stunden / Woche).

Der Patientenservice (116 117) sichert mit rund 100 Mitarbeitenden den ärztlichen Bereitschaftsdienst (24/7) außerhalb der Sprechstundenzeiten des niedergelassenen ärztlichen und psychotherapeutischen Fachpersonals für Erkrankungen, deren Behandlung nicht bis zum nächsten Tag warten kann. Außerdem helfen unsere Mitarbeitenden bei der Vermittlung von fachärztlichen und psychotherapeutischen Terminen. Gestalten Sie mit uns im Call-Center die Zukunftsbranche Gesundheit!

Wir bieten:

- Krisensicherer Arbeitgeber in der Zukunftsbranche Gesundheit
- Pünktlich ausgezahltes Gehalt nach TV-L (zzgl. Zuschlägen)
- Unbefristetes Arbeitsverhältnis
- Home-Office ist in einem begrenzten Rahmen möglich
- Zeitnahe und verbindliche Schichtplanung
- Vermögenswirksame Leistungen
- Betriebliche Altersvorsorge, vollständig arbeitgeberfinanziert
- Arbeitgeberzuschuss für ÖPNV-Tickets
- Onboarding mit intensiver Schulungsphase
- Fortlaufende Weiterbildungsmaßnahmen
- Moderner und ergonomischer Arbeitsplatz
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Eine ausgezeichnete, durch die KVWL geförderte Kantine
- Kostenlose Getränke
- Beste Erreichbarkeit mit ÖPNV und ausgezeichnete Parkmöglichkeiten
- Corporate Benefits

Ihre Aufgaben:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Anrufen auf unserer Servicrufnummer 116 117 von Patienten (m/w/d), die eine medizinische Versorgung benötigen
- Dokumentation aller Telefonate in unserem Einsatzleitsystem
- Durchführung einer strukturierten medizinischen Ersteinschätzung mit Hilfe einer Software zur bedarfsorientierten Patientensteuerung (SmED)
- Abstimmung vorhandener Terminkapazitäten mit Arztpraxen und psychotherapeutischen Praxen
- Telefonische Vermittlung von Sprechstundenterminen an gesetzlich Versicherte

Ihr Profil:

- Abgeschlossene Ausbildung als Medizinische Fachangestellte, Gesundheits- und Krankenpflegekraft oder alternativ eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung bzw. vergleichbare erworbene Kenntnisse
- Zeitliche Flexibilität und die Bereitschaft, im Schichtdienst (24/7) sowie an Wochenenden, nachts und an Feiertagen zu arbeiten
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Routinierter Umgang mit den gängigen MS Office-Produkten
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und hohe

Serviceorientierung

- Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen sowie sicheres und vertrauensvolles Auftreten
- Engagement und Teamfähigkeit

Ihre Vorteile bei der KVWL



Flexible Arbeitszeiten



Betriebliches Gesundheitsmanagement



Vermögenswirksame Leistungen



Vielfältige fachliche und persönliche Personalentwicklung



Betriebskantine und vergünstigte Mahlzeiten



Förderung von ÖPNV-Tickets



Kinderbetreuung



Moderne Arbeitsumgebung



Betriebliche Altersvorsorge



Jobrad-Förderung



mobiles Arbeiten



kostenlose Getränke

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann bewerben Sie sich mit Ihren aussagekräftigen und vollständigen Bewerbungsunterlagen bis zum 11.10.2026. Nutzen Sie dazu bitte ausschließlich unser Online-Portal unter www.karriere-kvwl.de. Geben Sie dabei auch Ihren Gehaltswunsch sowie Ihren nächstmöglichen Eintrittstermin an.

Bewerbungsmöglichkeit

Bitte beziehen Sie sich auf die Ausschreibungsziffer 2026-104.

Ihr Ansprechpartner für Rückfragen: Marie Josefin Berghoff, Tel. 0231/9432-1925