

## **Medewerker Klantenservice (32 uur)**

*Zoek je een functie die geen dag hetzelfde is? Heb je een klantgerichte instelling? Vind je het leuk om veel contact te hebben met huurders en collega's door de hele organisatie? Dan is de functie van medewerker klantenservice wellicht iets voor jou!*

### **De baan:**

De afdeling Klantenservice is het eerste aanspreekpunt voor huurders, woningzoekenden en relaties. Huurders melden reparatieverzoeken en hebben vragen over de meest uitlopende zaken, zoals inschrijven als woningzoekende, informatie over passend toewijzen, melden van overlast, vragen over de huurbetaling, informatie over verhuurzaken als medehuuderschap en urgentie.

Als medewerker Klantenservice ben je de contactpersoon voor onze klanten en daarmee het visitekaartje van QuaWonen. Je voelt je vanzelfsprekend verantwoordelijk om de klant via de telefoon en aan de balie zo goed mogelijk van dienst te zijn. Je bent in staat om hoofd- en bijzaken te onderscheiden en weet op een goede manier door te vragen. Zo kom je tot de kern van een vraag of probleem te komen, waardoor je de klant verder kunt helpen. Als klanten emotioneel, boos of teleurgesteld zijn, kan je hier professioneel mee om gaan. Je bent vaardig in woord en schrift en kan goed omgaan met alle vormen van communicatie. Denk daarbij aan telefoon, e-mail, klantportaal en sociale media.

Als medewerker Klantenservice voer je ook diverse administratieve werkzaamheden uit. Denk aan het verwerken van binnenkomende post/e-mail en registratie van klachten en bezwaarschriften.

Ook vragen wij je om actief mee te denken en bij te dragen aan het verbeteren en aanpassen van de klantprocessen.

### **Je hebt:**

- een afgeronde relevante MBO-opleiding (minimaal niveau 4)
- uitstekende communicatieve vaardigheden; je staat zeer sterk in je schoenen
- kennis van de corporatiesector
- kennis van relevante automatiseringspakketten
- basiskennis huurrecht en bouwkunde

### **Je bent:**

- flexibel
- resultaatgericht
- empathisch
- klantgericht
- een echte teamspeler
- gedreven om je werk zo goed mogelijk te doen en te blijven leren

### **Werken bij QuaWonen:**

Mooi en betekenisvol werk in een prettige informele organisatie met een collegiale sfeer. Onze ruim 90 betrokken collega's delen één gemeenschappelijk doel: samen met onze partners werken we aan goed wonen voor onze huurders!

We zijn een woningcorporatie met woningen in Krimpen aan den IJssel en de gemeente Krimpenerwaard en we bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

### **Wij bieden:**

Een functie met veel klantcontact en volop opleidingsmogelijkheden en de ruimte om jezelf te ontwikkelen. We hanteren flexibele werktijden en bieden je de mogelijkheid arbeidsvoorwaarden uit te ruilen, zoals aankoop van extra verlofuren.

Daarnaast kun je rekenen op de volgende arbeidsvoorwaarden:

- Een salaris, conform de CAO Woondiensten, schaal E (max. € 3.036,-- bij 36 uur)
- Reiskostenvergoeding/thuiswerkvergoeding
- Persoonlijk opleidingsbudget en toegang tot onze online-leeromgeving.
- Deelname aan onze regeling bedrijfsfitness
- Fruit op het werk

**Informatie en sollicitatie:**

Meer details over deze functie en onze organisatie vind je op onze website. Voor vragen kun je contact opnemen met Gerco Kok, teamleider Klantenservice & Verhuur, via 088-7996636.

**Sollicitatie:**

We ontvangen jouw sollicitatie (brief en CV) graag vóór 29 november 2021 [via deze link](#). De eerste gesprekken worden gepland op 2 en 7 december 2021 in de middag.

Jouw reactie wordt verwerkt door Vacaturepro. Via hen ontvang je een ontvangstbevestiging en overige correspondentie. Een Verklaring Omtrent Gedrag maakt deel uit van de sollicitatieprocedure.

Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie stellen wij niet op prijs.