

VACATURE

Eerstelijns consulent

Wij zoeken een
medewerker klantenservice/eerstelijns consulent
Voor 16 uur per week

Wil jij het verschil maken voor mensen? Vind je het een uitdaging om klanten goed te helpen? En voel je je thuis in een klein, enthousiast en gedreven team? Solliciteer dan op onze functie **medewerker klantenservice / eerstelijns consulent** en bouw mee aan onze klantgerichte organisatie.

Gewoon goed wonen. Daar zetten wij ons dagelijks voor in. Dat betekent naast kwalitatief goede woningen en een fijne leefomgeving, veel aandacht voor onze huurders. Die aandacht zie je terug in onze werkwijze. We zijn sterk verbonden met de samenleving in Rijssen-Holten. Zo kunnen we goed inspelen op wat leeft bij onze huurders en in onze wijken. Met iedereen die een woning bij ons gaat huren, hebben we een persoonlijk gesprek. Daardoor kennen we bijna alle vijftienhonderd huurders bij naam. Dezelfde aandacht geven we aan onze woningen. Zodat ook toekomstige generaties kunnen rekenen op goed, betaalbaar en energiezuinig wonen. De komende tijd gaan we onze organisatie nog klantgerichter inrichten. Daarom breiden we ons team uit met een eerstelijns consulent/medewerker klantenservice.

Wat ga je doen?

Deze functie is een combinatie van eerstelijns contact met onze huurders, relaties en secretariële ondersteuning. Je werkdag begint met het verwerken van binnengekomen berichten en het aannemen van de eerste telefoontjes. Je beantwoordt bewonersvragen en verzorgt de administratieve afhandeling van vragen. Vragen die je niet zelf kan beantwoorden, speel je door aan je collega's. Je houdt de opvolging van vragen in de gaten en helpt bij de terugkoppeling naar woningzoekenden en huurders.

Je beoordeelt reparatieverzoeken en regelt de uitvoering van reparaties. Ook klachten komen bij jou binnen. Jij coördineert de klachten, zet deze door naar de juiste afdeling en bewaakt het proces. Je doet voorstellen voor het verbeteren en aanpassen van werkwijzen, procedures en processen, zodat we doelmatig en efficiënt vragen beantwoorden.

Daarnaast hou je de website en brochures actueel en draag je bij aan onze nieuwsbrieven. Ook ondersteun je de directeur-bestuurder met secretariële en administratieve werkzaamheden. Je beheert de agenda voor de MT-leden.

Wie zoeken we?

Deze functie past bij je als je zelfstandig en stressbestendig bent. Je ziet het als een uitdaging om onze klanten goed te helpen en vindt het leuk om met huurders en woningzoekenden om te gaan. Je houdt het hoofd koel, ook als je even geen rust hebt van die rinkelende telefoon en binnenkomende e-mails. Je hebt ideeën hoe we processen slim en efficiënt kunnen inrichten en werkt graag mee aan verbeteringen. We geven je alle ruimte om deze functie zelf in te vullen samen met je collega eerstelijns consulent.

Wat breng je mee?

Je brengt voor deze functie de volgende kennis en vaardigheden mee:

- Ervaring in een functie waarin je veel klantcontacten hebt.
- Je hebt een mensgerichte instelling.
- Je bent een teamspeler.
- Ervaring met secretariële werkzaamheden.
- Visie op het afhandelen van vragen en klachten.
- Je kunt je mondeling en schriftelijk goed uitdrukken.
- Je hebt kennis van wet- en regelgeving die voor onze sector belangrijk is.
- Je bent vriendelijk, geduldig, accuraat, doortastend, integer en kan goed luisteren.
- Je beschikt over een diploma op minimaal mbo-niveau 4.

Wat bieden we?

Je krijgt collega's die van aanpakken houden. Wij nemen samen verantwoordelijkheid en staan altijd voor elkaar klaar. We gaan zorgvuldig en respectvol met elkaar om, waardoor iedereen hier graag blijft werken. Je krijgt alle ruimte om je functie zelf in te richten.

Uiteraard hoort bij deze functie ook:

- een aantrekkelijk salaris, in schaal F van de CAO Woondiensten,
- een goede pensioenregeling,
- flexibele werktijden,
- ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en opleiding.

Wie zijn wij?

De Goede Woning werkt aan goed, betaalbaar en energiezuinig wonen in de gemeente Rijssen-Holtén. We zorgen voor de leefwereld van de bewoners van nu én van toekomstige generaties. Als corporatie richten we ons op een stabiele voorraad betaalbare woningen, op financiële continuïteit en op duurzaamheid. We hebben daarbij bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen. Onze woningstichting beheert en verhuurt circa 1.500 woningen. We werken met een klein en hecht team van vijftien medewerkers vanuit ons monumentale kantoor in Rijssen.

Enthousiast over deze functie?

Laat het ons weten. Je kunt je sollicitatiebrief en cv mailen naar Kitty Beernink, HR Adviseur op k.beernink@dgwrijssen.nl.

We ontvangen je sollicitatie graag voor 25 november 2020. **De eerste gesprekken vinden plaats op woensdagmiddag 2 december 2020.**

Heb je vragen over de functie, neem dan contact op met Tinus Juurlink, manager wonen, telefoon: 06 4458 4032.

Een assessment is onderdeel van de sollicitatieprocedure.