

Ga jij voor een blije klant?



Dan zijn we op zoek naar jou! Wij zoeken een:
Adviseur dienstverlening (16 uur p/w)

Wat houdt de functie in?

Als organisatie willen we leren van onze klanten. Jij als adviseur dienstverlening helpt ons daarbij. Klachten of uitingen van ongenoegen komen op verschillende manieren bij Woonstede binnen en worden uitgezet naar diverse afdelingen. Jij zorgt voor een goede registratie en behandeling van klachten en zorgt dat de klant zich gehoord en begrepen voelt. Je analyseert de oorzaak en rapporteert hierover aan de betrokken medewerkers en het management. Je ondersteunt in het betekenis geven van deze analyses en vertaalt deze naar verbetermaatregelen. Zo werk je mee aan de continue verbetering van de processen om klachten en uitingen van ongenoegen te voorkomen. Je wordt aangestuurd door de manager Wonen maar jouw scope betreft de hele organisatie.

Ruimte om jezelf te zijn!

Jij bent ervaren in het contact met klanten. Klanttevredenheid heb je hoog in het vaandel. Je bent daadkrachtig en bezit goede analytische, reflecterende, coachende en adviserende vaardigheden. Je hebt inlevingsvermogen, kunt goed luisteren, bent objectief, hebt respect voor de privacy van de betrokkenen en je kunt diplomatiek handelen. Je kunt tegengestelde belangen overbruggen om zo tot een bevredigende oplossing te komen voor alle partijen. Je durft veranderingen te initiëren en weet draagvlak te creëren zodat klachten de hoogste prioriteit krijgen.



Functie-eisen

Je beschikt over een relevante hbo-opleiding, aangevuld met een opleiding klachtenmanagement. Naast relevante werkervaring heb je bij voorkeur kennis van de volkshuisvesting. Kortom met jouw passie lever je een grote bijdrage aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Je hebt goede computervaardigheden en bent snel wegwijs in registratiesystemen. Je beschikt over goede sociale vaardigheden en hebt natuurlijk goede mondelinge- en schriftelijke uitdrakkingsvaardigheden.

Heb je belangstelling?

De cao Woondiensten is van toepassing. De functie is voorlopig ingeschaald in H, met min. € 2.992 en max. € 3.685 bruto per maand. Voor meer informatie over deze functie kun je contact opnemen met Roos van der Linden, Manager Wonen: 0318 – 695 687. Mail je motivatie en Curriculum Vitae uiterlijk 1 januari 2019 naar: hr@woonstede.nl. Je krijgt uiterlijk vrijdag 4 januari 2019 bericht of je op donderdag 10 januari 2019 op gesprek kan komen. Een assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

