

SallandWonen is een actieve plattelandscorporatie in de gemeenten Raalte en Olst-Wijhe met ongeveer 5500 verhuureenheden. Met circa 60 medewerkers werken wij met veel plezier aan duurzaam en betaalbaar wonen in Salland voor mensen die daar zelf minder goed in kunnen voorzien. Wij willen bijdragen aan het thuisgevoel van onze huurders. Ons kantoor is gevestigd in Raalte.

Per 1 januari 2019 zijn wij op zoek naar een

## Klantenconsulent

### 24 uur per week

#### De functie

Als Klantenconsulent werk je in een team in het klantencentrum en ben je het eerste aanspreekpunt voor klanten en bezoekers aan de balie, telefoon en email. Je verstrekt informatie en de meeste vragen van de klanten handel je zelfstandig af. Je doel is het tijdig en correct afhandelen of doorzetten van klantvragen met een tevreden klant tot gevolg. Vragen die je afhandelt gaan bijvoorbeeld over het woningaanbod, de inschrijvingsprocedure, het reageren op woningen, reparatieverzoeken, urgentieverklaringen, nieuwbouw- en renovatieprojecten, huurbetalingen en vragen over woningaanpassingen. Waar het nodig is, zet je klantvragen door in de organisatie. Tevens heb je een signaalfunctie wanneer je problemen bij klanten waarneemt.

#### Je kwaliteiten

Je hebt een MBO werk- en denkniveau, je bent klant- en servicegericht en je kunt zelfstandig werken. Je bent in staat om precies te achterhalen wat de vraag van de klant is en hoe je deze het beste kunt beantwoorden, daarnaast heb je ook persoonlijke aandacht voor de klant en geef je klanten een warm thuisgevoel. Jij staat voor iedereen open en behandelt iedereen gelijk. Omdat je nauw samenwerkt met je collega's, is het een vereiste dat je een teamplayer bent. Je geeft actief feedback aan collega's en vraagt hier ook om. Daarnaast kun je snel schakelen en weet je op piekmomenten als geen ander de rust te bewaren. Het werken met een pc is voor jou iets vanzelfsprekends. Verder heb je een uitstekende kennis van de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift. Het is een pré als je globale kennis hebt van woningonderhoud.

#### Wij bieden

Je werkt in een team met vijf andere Klantenconsulenten dat onderdeel uitmaakt van de afdeling Wonen. Het betreft een tijdelijk contract in eerste instantie voor 1 jaar met uitzicht op een baan voor onbepaalde tijd. Je werkt voornamelijk de ochtenden en zo nodig bij ziekte, vrije dagen en cursusdagen van de collega's wordt je extra ingepland. De arbeidsvoorwaarden zijn conform de CAO Woondiensten. De functie is ingedeeld in niveau E.

#### Je reactie

Heb je belangstelling voor deze afwisselende functie, dan kun je voor meer informatie contact opnemen met Annemieke Wippert, teamleider Wonen 0572-348348. Je schriftelijke sollicitatie met CV kun je tot 17 december 2018 mailen naar Lianne Veenhuis, adviseur HRM [l.veenhuis@sallandwonen.nl](mailto:l.veenhuis@sallandwonen.nl)