

### **Medewerker Klant Contact Center ( 2x 32 uur)**

Ben je energiek en betrokken? Ben je proactief en kun je goed luisteren en schakelen? Wil je samenwerken in een enthousiaste team waar alles draait om de klantbeleving? Dan is dit de baan voor jou. Samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor de eerstelijns dienstverlening aan klanten.

#### **Wat zijn je werkzaamheden?**

- Je onderhoudt de eerste contacten met klanten en relaties en handelt alle hierbij behorende zaken af;
- Je bewaakt de regie over uitgezette klantvragen bij collega's en onderhoudspartijen en fungeert als enige contactpersoon voor de klant;
- Je handelt 85% van de klantvragen zelfstandig af;
- Je adviseert en begeleidt woningzoekenden bij het vinden van een woning, het wijzigen van inschrijfgegevens en het aanvragen van urgentie;
- Je beoordeelt en registreert reparatieverzoeken, bewaakt de voortgang, controleert de factuur en beoordeelt of kosten moeten worden doorbelast;
- Je handelt kleine ZAV-aanvragen zelfstandig af. Je beoordeelt en registreert grote ZAV-aanvragen en bent verantwoordelijk voor de (telefonische) intake en registratie bij meldingen over woonfraude, overlast en woonomgeving;
- Je bent verantwoordelijk voor de verwerking van alle inkomende en uitgaande post;
- Je handelt klachten over de dienstverlening van IJsseldal Wonen naar tevredenheid af;
- Je signaleert de behoefte van de klant en doet actief verbetervoorstellen naar collega's en onderhoudspartijen;
- Je ondersteunt andere afdelingen, bijvoorbeeld bij het tekenen van huurcontracten of het begeleiden van keuzeavonden bij keuken- en badkamerrenovaties.

#### **Welke kennis en ervaring heb je?**

- Je hebt een opleiding op hbo-niveau in de richting van vastgoed, techniek, makelaardij of sociaal juridische dienstverlening;
- Je hebt ervaring in een soortgelijke functie;

#### **Welke competenties heb je?**

- Gespreksvaardigheden
- Proactief
- Samenwerken
- Invoelingsvermogen
- Oplossingsgericht
- Overtuigingskracht

#### **Wat bieden wij jou?**

- Een arbeidsovereenkomst voor 1 jaar, voor 32 uur per week;
- Bij goed functioneren, perspectief op een vaste aanstelling;
- Inschaling in schaal G conform de CAO Woondiensten;
- Een informele werksfeer binnen een team met humor.

#### **Hoe kun je solliciteren?**

Heb je interesse in deze functie? Stuur dan je motivatiebrief en CV uiterlijk tot 21 januari 2019, ter attentie aan Zeyhan Kahraman, per e-mail naar [r.kleverwal@ijsseldalwonen.nl](mailto:r.kleverwal@ijsseldalwonen.nl). De eerste gesprekken plannen we vanaf dinsdag 29 januari.

#### **Meer informatie?**

Voor vragen met betrekking tot de vacature kun je telefonisch contact opnemen met Zeyhan Kahraman, teamleider Wonen via telefoonnummer 06 46 82 10 40. Zeyhan is aanwezig op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.