

Apeldoorn, januari 2019



## **PROFIELSCHETS**

Medewerker Klantenservice

De Goede Woning Apeldoorn

## **Organisatie**

De Goede Woning is de oudste en grootste wooncorporatie in Apeldoorn. We bieden aan 8.000 huishoudens een Goede Woning voor een Goede Prijs. We zorgen ook voor een Goede Woonomgeving en ondersteunen mensen met Goed Wonen.

## **Onze missie**

Wonen vormt een fundamenteel onderdeel van ons bestaan. Het is een belangrijke basis voor gelijke kansen in het leven. De Goede Woning is een betrokken wooncorporatie in de stad Apeldoorn. Wij zijn er voor die mensen die niet zelfstandig in deze basis kunnen voorzien. Voor hen maken wij het wonen bereikbaar en betaalbaar.

## **Onze kernwaarden**

- zelfkennis en zelfontwikkeling
- samenwerking
- klantgericht
- resultaatgericht
- integriteit

## **Functie & plaats in de organisatie**

De Goede Woning is ter ondersteuning van de afdeling Wonen op zoek naar nieuwe collega's voor de functie:

### **Medewerker Klantenservice (fulltime/parttime)**

Afdeling Wonen is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan de bewoners door onder meer het verzorgen van een optimale informatievoorziening en afhandeling van klantvragen via de Klantenservice.

## **Functie-inhoud**

Als Medewerker Klantenservice ben je het eerste contactpunt voor klanten met vragen en verzoeken, zowel aan de balie als via de telefoon of sociale media. Vragen hebben betrekking op verschillende aspecten van de dienstverlening van De Goede Woning, zoals het verhuren van

woningen, het afhandelen van reparatieverzoeken, melding van sociale overlast, etc. Doel is een optimale informatievoorziening naar tevredenheid van de klanten.

Belangrijke activiteiten zijn:

- Het aannemen van klantvragen en doorvragen om helderheid te krijgen over de klantvraag.
- Het beantwoorden van klantvragen gebruikmakend van beschikbare informatie en volgens de geldende richtlijnen, procedures.
- Het doorsturen van klantvragen naar juiste procesteam intern of externe partners (onderhoud e.d.) en bewaken van de opvolging/afhandeling richting klant en zo nodig rappelleren.
- Het administratief verwerken van klantvragen en de opvolging daarvan in systemen, als ook het administratief ondersteunen van diverse primaire klantprocessen (verhuur- en mutatieproces, afhandeling reparatieverzoeken e.d.).
- Het representatief houden van de ontvangstruimte en zorgen voor de beschikbaarheid van brochures e.d.

### **Functie-eisen**

- MBO werk- en denkniveau, kennis van de dienstverlening van een woningcorporatie is een pré.
- Een klantgerichte, dienstverlenende instelling en houding richting (potentiële) klanten, huurders.
- Het tonen van interesse, door goed te luisteren belangrijke informatie oppakken uit gesprekken en doorvragen om te komen tot een heldere klantvraag.
- Het helder kunnen formuleren en overdragen van eerlijke informatie, dus ook nee-verkopen.
- Goed kunnen omgaan met informatiesystemen en opvolgen van administratieve procedures.

## **Arbeidsvoorwaarden**

### **Dienstverband**

Er wordt in eerste instantie een tijdelijk dienstverband aangeboden met uitzicht op een dienstverband voor onbepaalde tijd.

### **Salaris**

Afhankelijk van opleiding en ervaring functiegroep E van de CAO voor Woondiensten.

## **Geïnteresseerd?**

Spreekt deze functie je aan? Reageer! Stuur je motivatie met curriculum vitae per e-mail naar Carla Kers, HR adviseur, [c.kers@degoedewoning.nl](mailto:c.kers@degoedewoning.nl). Je kunt tot en met 20 februari 2019 reageren.

## **Meer informatie/contact**

Heb je inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met Peter van 't Wout, Manager Vastgoed, via telefoonnummer 055-369 69 16.

Een assessment kan deel uitmaken van de sollicitatieprocedure. Een positieve verklaring omtrent gedrag (VOG) is vereist bij indiensttreding.

Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.