



Ben jij de gastvrije senior medewerker klantcontacten die het verschil maakt voor onze bewoners en hen helpt en verrast? Zie jij snel of iets verbeterd kan worden en neem je daar graag het voortouw in? Kom dan met ons praten, want wij zoeken een:

senior medewerker klantcontacten

(28 uur per week)

Je straalt een positieve energie uit en je geeft van nature betekenis aan ons gastvrijheidsconcept 'Contact met een gouden randje'. Vanuit die visie is iedere bewoner voor ons uniek en zetten wij altijd die extra stap voor onze bewoners.

Jij zorgt er voor dat iedereen die ons benadert zich welkom en goed geholpen voelt. Je hebt een klantgerichte benadering, je neemt het voortouw bij het verbeteren van onze klantprocessen en je realiseert een optimale afstemming binnen het team klantcontacten en binnen de organisatie.

Wat ga je doen?

- Je stuurt het team klantcontacten operationeel aan: je bent coach en sparringpartner bij (complexere) klantvragen en neemt waar nodig (maatwerk) besluiten.
- Je houdt overzicht op de bezetting van het team, de werkvoorraad, de planning en de onderlinge verdeling.
- Je rouleert mee in de bezetting aan de telefoon en in de woonwinkel, waarbij je goed doorvraagt, (klant)vragen servicegericht beantwoordt en de afspraken registreert.
- Je draagt zorg voor het vullen en up-to-date houden van de kennisbank en je ondersteunt bij een aantal administratieve activiteiten (waaronder mailings).
- Je levert een inhoudelijke bijdrage aan diverse managementrapportages, je analyseert de gegevens die we ontvangen vanuit KWH en je initieert verbeteringen in de (klant)processen.
- Om de ontwikkeling van het team klantcontacten up-to-date te houden, spar je regelmatig met collega-corporaties.
- Je werkdagen zijn maandag, dinsdag en donderdag (08.30u tot 17.00u) en vrijdagochtend (08.30u tot 12.30u).

Kortom: een veelzijdige functie waarin je elke dag het verschil kunt maken voor onze (toekomstige) bewoners en die ruimte biedt voor persoonlijke ontwikkeling!

Het KCC-team bestaat uit 5 professionals en maakt onderdeel uit van het team Wonen.

Wie zoeken wij?

We zijn voor deze rol op zoek naar een ervaren klantadviseur, die ons idee van 'Contact met een gouden randje' van nature omarmt en uitstraalt. Werkervaring bij een woningcorporatie vinden we fijn. Helemaal als jij ervaring hebt met het operationeel aansturen van een team. Het echte verschil maak jij vooral door jouw persoonlijkheid: klantgericht, flexibel, stressbestendig, assertief en een goede luisteraar!

Wat bieden wij?

- Een team van bevlogen en betrokken collega's.
- Een contract voor de duur van een jaar met uitzicht op een contract voor onbepaalde tijd.
- Prima arbeidsvoorwaarden volgens de CAO Woondiensten. De functie is ingedeeld in schaal H. Dit betekent een salaris tussen € 3.153 en € 4.098 bruto per maand op basis van 36 uur per week.
- Ruimte om jezelf verder te ontwikkelen, o.a. met een persoonlijk loopbaanontwikkelingsbudget.

Een assessment en een drijfverenanalyse kunnen onderdeel uitmaken van de selectieprocedure.

Recruiters: acquisitie is niet nodig; wij nemen zelf contact op als we dat nodig vinden.



Wat vragen wij?

- HBO werk- en denkniveau en minimaal 3 jaar werkervaring.
- Sterke communicatieve vaardigheden: een verbinder die de regie neemt in de samenwerking.
- Geduld, accuratesse en goed plannen en organiseren.
- De vaardigheid om goed overzicht te houden, om besluiten te nemen en om tussen diverse in- en externe belangen te schakelen.
- Digitale vaardigheden: je maakt je de verschillende systemen waarmee we werken snel eigen.

Kom je bij ons werken? Dan vragen wij een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG). De kosten hiervoor worden door ons vergoed.

Over woonstichting Charlotte van Beuningen

Wij zijn een Vughtse woningcorporatie met ongeveer 3.000 woningen, voornamelijk in Vught. We zetten ons in voor goede en duurzame sociale huurwoningen. Een dak boven je hoofd is tenslotte de basis voor iedereen. Maar er is meer. Wij vinden fijne wijken met plekken waar mensen elkaar kunnen ontmoeten erg belangrijk en we willen 'samen het verschil maken'. Om dat te kunnen doen zijn we zichtbaar in de wijk, laten we ons sociale hart spreken en staan we met onze huurders in verbinding.

Ben je enthousiast geworden en wil jij samen met ons het verschil maken?

Reageer dan op deze vacature door jouw motivatie en je cv te sturen naar werken@charlottevanbeuningen.nl. Vertel ons wie je bent, welke positieve energie jij meeneemt en waarom jij bij Charlotte van Beuningen past. Omdat wij in de vakantieperiode werven, nemen we de tijd en hebben we geen einddatum of gespreksdata vastgesteld. Wel nemen we zo snel als mogelijk contact met je op.

Heb je inhoudelijke vragen over de vacature? Bel dan met Jeannot Bechger (interim manager Wonen) via 06-37235989. Vragen over de procedure kun je stellen aan Ingrid Donders (HR adviseur) via 06-83701212.