

Zelfstandig, klantgericht en flexibel:

Dat is de **Medewerker Klantenservice** die wij zoeken

Mensen
maken
de stad

volkshuisvesting
Arnhem

Jij bent als **Medewerker Klantenservice** de brug tussen Volkshuisvesting en onze huurders. In deze rol zoeken wij een communicatief sterke medewerker, die enthousiasme en kracht uitstraalt in drukke tijden en doorgaat tot de klus geklaard is? Dan is deze rol wellicht voor jou de perfecte match.

We bieden jou een inhoudelijk interessante baan voor 36 uur per week met goede voorwaarden, zoals een opleidingsbudget, flexibel werken en uiteraard een mooi salaris. Solliciteer dus snel als **Medewerker Klantenservice** bij **Volkshuisvesting**.

Van A tot Z

Als Medewerker Klantenservice ben jij het eerste aanspreekpunt voor onze klanten en daarmee het visitekaartje van Volkshuisvesting. De vragen die je dagelijks krijgt zijn heel divers. Dit varieert van het verstrekken van informatie over de verhuur van een woning tot het geven en inplannen van reparatieopdrachten. Je luistert goed naar de vraag van de klant. Wat heeft hij of zij echt nodig? Je analyseert hoe urgent en zwaarwegend de vraag is. Door jouw praktische kennis en expertise weet je precies waar het over gaat en kun je hierdoor gericht actie ondernemen en ga je voor de best passende oplossing. Zo nodig en mogelijk samen met de klant.

Bij klantcontact lossen we alles, zo veel als mogelijk, rechtstreeks met de klant op. Alleen bij specifieke vragen maak je gebruik van de expertise en ervaring van collega's van andere afdelingen. Samen met jouw collega's van Klantcontact ben je verantwoordelijk voor de telefonische bereikbaarheid, het ontvangen van bezoek en het verwerken van de binnenkomende infomail en post. De teamleider van Klantcontact is jouw leidinggevende. Je voorziet hem van relevante informatie over het afhandelen van reparatieverzoeken en met hem bespreek je onder meer de voortgang van je werk, je ontwikkelwensen en andere werk gerelateerde zaken.

Het team

Je krijgt een plek in het topteam Klantcontactcenter bestaande uit 14 medewerkers Klantenservice. Fijne collega's om mee te sparren! Ook ondersteunen jullie elkaar als dat nodig is.

Dit krijg jij van ons

Volkshuisvesting Arnhem biedt je een functie in een informele organisatie met een goede werksfeer. Daarbij bieden wij de volgende voorwaarden aan:

- **Een goed salaris.** Een salaris vanaf € 2.807,- tot maximaal € 3.615,- bruto op fulltime basis (36 uur, schaal E), passend bij jouw ervaring.
- **Direct contract van een jaar.** Je komt bij ons in dienst met een jaarcontract voor 36 uur. Uiteraard hopen we dat we langer gaan samenwerken!
- **Eindejaarsuitkering** Je krijgt aan het einde van het jaar een eindejaarsuitkering van 2% over je bruto jaarsalaris (gemaximeerd tot 2% eindniveau loonschaal).
- **Vakantiedagen.** Werken is leuk, maar wel met voldoende ontspanning. Daarom krijg je jaarlijks ruim 5 weken vakantie (189,8 uur) én de mogelijkheid om dagen bij te kopen.
- **Flexibiliteit in werkdagen en werkplek.** Jouw werkdagen deel je in afstemming met het team flexibel in. We werken met als uitgangspunt 50% kantoor en 50% vanuit huis. Je ontvangt een thuiswerkvergoeding van € 35,- per maand.
- **Reiskostenvergoeding.** Je ontvangt een reiskostenvergoeding à € 0,23 per km bij een minimale woon-werk afstand van 10 km (vergoeding tot maximaal 50 km).
- **Een goed uitgeruste werkplek.** Je ontvangt een laptop en telefoon. Op kantoor hebben we goed uitgeruste werkplekken. Voor de dagen dat je vanuit huis werkt faciliteren we ook diverse middelen.
- **Ontwikkelmogelijkheden en opleidingen.** Je werkt samen met ervaren collega's die voor je klaar staan tijdens je inwerkperiode. Je krijgt daarnaast een opleidingsbudget van € 900,- (op fulltime basis) per jaar welke je vrij mag inzetten.
- **Goede pensioenregeling.** Zodat je ook later kunt genieten door nu te werken bij Volkshuisvesting.
- **Niet helemaal passend?** Varieer in jouw voorwaarden met ons cafetariasysteem. Zo kun je bijvoorbeeld vakantie-uren bijkopen en voordelig een sportkaart aanschaffen.

De voorwaarden van Volkshuisvesting Arnhem vallen onder de CAO Woondiensten.

Wat jij meeneemt

Vooropgesteld ben je een sociale, fijne collega die een vernieuwende aanvulling is voor het team. Hoewel een persoonlijke klik niet in een lijstje te vatten is, denken we aan de volgende ervaring en eigenschappen:

- **Werkervaring.** Heb je minimaal een afgeronde MBO+ opleiding aangevuld met enkele jaren werkervaring in een vergelijkbare rol.
- **Luisteren.** Je kunt makkelijk belangrijke informatie oppikken uit mondelinge mededelingen. Je vat de boodschap van de ander correct samen.
- **Zelfstandigheid.** Je pakt zelf werkzaamheden op, je durft beslissingen te nemen en je kan goed alleen werken. Je voelt je verantwoordelijk voor je afspraken en levert goed werk.
- **Probleemanalyse.** Je signaleert problemen en herkent belangrijke informatie waardoor je verbanden kan leggen tussen de gegevens. Je vraagt door naar achterliggende informatie om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen.
- **Klantgerichtheid.** Je onderzoekt wensen en behoefte van de klant, vraagt door en komt met voorstellen die dit ondersteunen.
- **Flexibiliteit.** Je kan je eigen gedragsstijl veranderen als problemen of kansen zich voordoen. Zo bereik je makkelijk je doel en ben je niet voor één gat te vangen.

Sollicitatieprocedure

Voor meer informatie over de functie kun je contact opnemen met Caroline Vos, Manager Wonen via 026-3712326 of C.vos@volkshuisvesting.nl

Als jij enthousiast bent over deze vacature, ontvangen we graag jouw sollicitatie. Stuur je CV en motivatie naar ikwileenbaan@volkshuisvesting.nl.

Wij gaan snel in gesprek met geschikte kandidaten en sluiten de vacature wanneer we een nieuwe collega hebben gevonden.

Goed om te weten: Wij vragen voor deze functie een VOG op.

Mensen maken de stad

Wij zijn Volkshuisvesting, de woningcorporatie in Arnhem die sinds 1908 betaalbare en goede woningen in veilige en krachtige wijken biedt. We blijven bouwen aan buurten en wijken waar mensen zichzelf én elkaar kunnen helpen. Om ervoor te zorgen dat onze huurders zich thuis voelen, zetten onze collega's zich dagelijks in om te bouwen aan de toekomst. De toekomst van onze huurders en van de stad Arnhem. Wil jij ook meewerken aan een goed thuis? Kom dan werken bij Volkshuisvesting Arnhem!



Kom in contact

Onze koffie staat klaar! Wil jij meer weten over deze functie? Kom in contact met Laura Bendsorp (HR Adviseur a.i.) via ikwileenbaan@volkshuisvesting.nl