

Voor de afdeling Wonen en Klant zoeken wij een **Ervaren klantconsulent**

***Houd jij van het oplossen van problemen? Ga jij voor optimale klanttevredenheid? Heb je technische affiniteit? En wil jij het verschil maken voor onze huurders?
Dan zijn wij op zoek naar jou!***

Hoe ziet je dag er bij Baston Wonen uit?

Goedemorgen! Je komt aan bij de Klantenservice met een lekker kopje koffie voor jouw collega's en jezelf. Je neemt samen het weekend door en start de computer op. Om 8.00 uur krijg je het eerste telefoontje binnen; een huurder is in alle staten, hij heeft water in zijn keuken staan. Je hebt de nodige technische basiskennis om met de juiste vragen de oorzaak van de wateroverlast te achterhalen. Naast dat je een luisterend oor biedt aan de huurder, geven de antwoorden op de vragen je ook voldoende informatie om de urgentie van de situatie te beoordelen. De huurder is weer rustig, erg blij met jouw hulp en bedankt je daarvoor. Je sluit het gesprek af met een glimlach en plant een afspraak in bij de servicemonteurs. Daarna bel je jouw collega Frank (servicemonteur). Je weet dat hij vandaag toevallig in de buurt van de huurder is en vraagt hem of hij vandaag even langs loopt. Even wat extra aandacht voor de situatie is nu belangrijk.

De telefoon gaat direct weer. Dit keer gaat het om woonoverlast van burens. De huurder wil graag haar verhaal kwijt, jij luistert en toont begrip. Met jouw inlevingsvermogen voelt de huurder zich gehoord. In deze situatie lijkt het inderdaad nodig dat er actie vanuit Baston Wonen wordt genomen. Daarom stel je gerichte vragen om een nog beter beeld bij de situatie te krijgen en je het door kan zetten naar je collega Bas (Sociaal Consulent). Nadat je de melding zorgvuldig hebt verwerkt, behandel je de mail. De inhoud van de mailbox is gevarieerd en jij zorgt voor een goede afwikkeling van vragen over bijvoorbeeld woningtoewijzing of het opzeggen van de huur. Vanwege jouw inlevingsvermogen en klantgerichtheid, is de rol van klachtencoördinator en het proces van een zorgvuldige afhandeling van formele klachten bij jou belegd. Het is belangrijk om daarbij goed samen te werken en persoonlijk contact te hebben. Daarom maak je hier tijd voor in je agenda.

Tijdens de lunch ga je met jouw collega's naar buiten lekker de buitenlucht in. Je praat met elkaar bij over de kerstactiviteit van afgelopen donderdag. Je lacht samen om de kerstman die aanwezig was en er echt een feestje van heeft gemaakt.

Na de lunch ben je weer fris en opgeladen. Als klantconsulent is het belangrijk goed op de hoogte te zijn op het gebied van verhuur, vastgoed en leefbaarheid. Je bent voor de klanten het eerste aanspreekpunt, zowel telefonisch als digitaal of aan de balie. Het is daarom belangrijk dat de afdelingen goed samenwerken en het klantvolgsysteem goed te gebruiken. Je hebt verschillende ideeën om dit optimaal voor de huurder en de collega's van Baston te laten werken. Je hebt deze ideeën uitgewerkt en bespreekt dit morgen in het teamoverleg.

In de middag beantwoord je nog een aantal vragen van huurders. Voordat je naar huis gaat deel je een lieve bedankmail van een huurder. Wauw, dit geeft een goed gevoel en is waar je het voor doet. Mensen helpen! En huurders blij maken met hun woning. Je logt om 16:30 uur uit wenst je collega's een fijne avond en loopt vrolijk de deur uit. Morgen is er weer een mooie dag met leuke uitdagingen.

Hier word jij blij van!

- Veel klantencontact en het visitekaartje zijn: jij bent het gezicht en eerste aanspreekpunt voor de huurders. Met een lach en open communicatie sta jij huurders te woord (zowel mondeling als in schrift);
- Oplossingsgerichtheid: vragen en klachten vertaal jij naar advies en klantgerichte oplossingen. Elke huurder beëindigt het telefoongesprek met een glimlach, net zoals je zelf ook altijd doet!;
- Verbetervoorstellen doen voor het klantenproces: hoe kunnen we de klant beter helpen?;
- Samenwerken: met jouw collega's van verschillende afdelingen, zodat er afspraken worden gemaakt die werken voor de huurder, de ketenpartners en jouw collega's;
- Klachtafhandeling: zorgen voor een juiste begeleiding, planning en sturing van klachten. Deze worden adequaat samen met collega's opgelost precies binnen de afgesproken tijd;
- Multitasken: je behoudt overzicht, ook als het druk is.

Waar worden wij blij van!

- Een MBO +/- HBO werk- en denkniveau met minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in een zelfde soort functie;
- Ervaring met klantmanagement- en informatiesystemen, klachtenafhandeling én technische affiniteit;
- Verrassende ideeën m.b.t. verbetering procedures en werkmethoden;
- Een proactieve instelling en plannen en organiseren kan je als de beste;
- Een professionele gesprekspartner met inlevingsvermogen, je kan je verplaatsen in de klant en jouw collega's;
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Beschikbaarheid op in ieder geval maandag en vrijdag(ochtend);
- Goede beheersing van Outlook en MS Office.

Wat wij jou te bieden hebben:

- in eerste instantie een jaarcontract (32 uur per week), met mogelijkheid tot verlenging en mogelijk op termijn vast contract;
- salaris in schaal F van de cao Woondiensten (vanaf € 2.831 tot maximaal € 3.438 bij fulltime dienstverband, prijspeil 2023);
- 8% vakantiegeld, een eindejaarsuitkering van € 1.000 netto (naar rato dienstverband), en een goede pensioenvoorziening;
- reiskostenvergoeding en/of thuiswerkvergoeding;
- mogelijkheden voor hybride werken met uitstekende thuiswerkfaciliteiten;
- een persoonlijk loopbaanontwikkelbudget en mogelijkheid tot het volgen van opleidingen;
- goede koffie en leuke collega's.

Sollicitatieprocedure

Wil je meer informatie, neem dan contact op met Karin Broekhuizen, manager Wonen en Klant a.i. via telefoonnummer 0316 – 58 03 58. Kijk voor meer informatie over onze organisatie op www.baston.nl

Ben jij de kandidaat die wij zoeken? Stuur dan je motivatiebrief en curriculum vitae uiterlijk 21 januari 2024 per e-mail naar vacature@baston.nl, ter attentie van Karin Broekhuizen, manager Wonen en Klant ai.

De gesprekken staan gepland op woensdagmiddag 24 januari en donderdagmiddag 25 januari. Een eventueel arbeidsvoorwaardengesprek is voorzien in dezelfde week. Houd hier rekening mee in jouw agenda. Je hoort maandag 22 januari einde van de dag of je wordt uitgenodigd.