



Woningstichting Tubbergen zoekt een

Klantconsulent

Voor 36 uur per week

Als klantconsulent ben jij samen met een collega het eerste aanspreekpunt voor onze huurders. Je bent een kei in klantcontact en helpt onze huurders graag met hun vragen. De vragen ontvang je persoonlijk, telefonisch of digitaal en gaan over het totaal van onze dienstverlening. Van huuropzegging tot overlastmelding of een reparatieverzoek. Je handelt dit zoveel mogelijk zelf af. En als de uitkomst is dat iets niet kan, kun je dit vriendelijk overbrengen.

Uiteraard werk je in een team en is er back-up van collega's, ook kun je specialistische vragen bij collega's uitzetten. Zo plan je bijvoorbeeld een inspectie in de agenda van onze opzichter bij een complex reparatieverzoek, of een intakegesprek voor een woningzoekende bij onze verhuurconsulent.

De dienstverlening verzorg je niet alleen vanaf kantoor, maar ook in de wijk. Zo willen wij dichtbij, zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Je houdt toezicht op leefbare buurten. Om te waarborgen dat het voor iedereen prettig wonen is in onze dorpen en straten. Wordt er iets bij je gemeld, of signaleer je zelf iets? Dan ga je het gesprek erover aan. Denk aan een burencflict, een onverzorgde woning of een vervuild achterpad. Onze huurders kennen jou en andersom, vanuit deze relatie kom je in gesprek en tot oplossing. Hierover houd je afstemming met onze sociaal consulent.

Hoe ziet jouw werkdag eruit

In de ochtend werk je vanaf kantoor en handel je klantvragen af. Je kunt hiervoor gebruik maken van een kennisbank, een klantportaal, ons viewpoint ERP systeem en collega's. Om 12:00 uur sluit ons kantoor en werk je de administratie bij, zodat alle ingekomen vragen en verzoeken behandeld zijn. Dan is het tijd voor een boterham. Je kunt samen met collega's lunchen in onze kantine, maar ook een rondje lopen in het dorp of in het groen.

Na de lunch ga jij de buurt in. Je hebt in Tubbergen een overlastmelding ontvangen over een blaffende hond van de burens. Je belt even bij beide huurders aan om navraag te doen en afspraken te maken. Een paar straten verderop beoordeel je of de glasbewassing van een wooncomplex is uitgevoerd. Daarna stap je in de auto voor een wijkshow in Albergen, samen met de wijkpartners. Uiteraard maak je ook even tijd voor een spontaan praatje met bewoners die je op straat tegen komt. En als het kan help je direct even een handje. Bijvoorbeeld een rookmelder resetten, of met de tablet een reparatieverzoek inplannen voor onze huis aannemer. Terug op kantoor stem je nog even met onze sociaal consulent af over de overlastmelding en werk je afspraken bij in Viewpoint.

Wie ben jij

Je staat stevig in je schoenen, bent energiek en houdt van een grapje. In het werk kun je snel schakelen, tussen vragen en systemen. Verandering vind je leuk, geen dag is hetzelfde en onze organisatie is in ontwikkeling. Je levert graag een bijdrage aan het door ontwikkelen van onze dienstverlening. Verder beschik je minimaal over een afgeronde MBO 4 of HBO opleiding. Het liefst beschik je over algemene kennis van bouw en installaties, en anders zorgen wij ervoor dat je deze kennis kunt opdoen. Ervaring in onze sector en met ons Viewpoint ERP-systeem is een pré.



Wie zijn wij

Woningstichting Tubbergen is de enige corporatie in de gemeente Tubbergen. Wij beheren ruim 1.000 verhuureenheden. In alle 10 dorpen van de gemeente hebben wij bezit. Wij zijn financieel gezond, ons bezit staat er goed bij en wij lopen redelijk voorop als het gaat om energiebesparende maatregelen. De komende jaren hebben we uitdagende projecten gepland staan. Wij zetten ons dagelijks in voor goede dienstverlening aan onze huurders en woningzoekenden. De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in het vorm geven van digitale en wijkgerichte dienstverlening, als uitbreiding op telefonisch en persoonlijk contact. Nu dit staat willen wij de komende tijd gebruiken om de dienstverlening in de kwaliteit verder te laten groeien.

Wat bieden wij jou

Dit is een nieuwe functie bij Woningstichting Tubbergen. Wij bieden je een vast contract aan. De functie is ingeschaald in schaal G volgens de cao Woondiensten. Verder bieden wij onze medewerkers een ruim ontwikkelingsbudget, eindejaarsuitkering, een laptop en telefoon. Ook is er een actieve personeelsvereniging, om ook naast het werk leuke dingen met elkaar te doen.

Reageren

Je kunt reageren door je motivatie en cv te sturen naar personeel@wstubbergen.nl Heb je eerst nog vragen over deze functie dan kun je contact opnemen met Bjorn Oerbekke. Dit kan telefonisch of per whatsapp via 06 83 70 36 18 of per mail via b.oerbekke@wstubbergen.nl.

