Medewerker KCC

Functieomschrijving

Speel jij graag een cruciale rol in het bieden van een positieve ervaring aan onze klanten van de Huurcommissie? Denk je graag mee met klanten en hou je er van om het eerste aanspreekpunt te zijn? Geeft het jou energie om klanten verder op weg te helpen met hun probleem? Dan is de Huurcommissie op zoek naar jou!
Telefonisch komen burgers en huurorganisaties bij jou voor de meest uiteenlopende vragen over huur en verhuur. Namens het klantcontactcentrum van de Huurcommissie sta jij bellers helpend en informatief te woord. Huurders en verhuurders kunnen bij de Huurcommissie terecht met vragen over onder meer huurprijzen, servicekosten en staat van onderhoud. Met jouw kennis en expertise zorg je ervoor dat je het juiste antwoord paraat hebt of snel weet te vinden.
Als medewerker van het KCC word je ook ingezet als digihost. Dit betekent dat je de digitale zittingen begeleidt en er voor zorgt dat dit soepel en gestructureerd verloopt. Je ontvangt zittingsleden en klanten in de (digitale) zittingsruimte. Als digihost heb je er geen probleem mee om op beeld te komen en mensen digitaal te begroeten.
Wat ga je doen?

- Elke dag sta je huurders en verhuurders telefonisch te woord en geef je gerichte informatie met betrekking tot hun vraag
- Informatiebronnen raadplegen en zelfstandig vraagstukken afhandelen
- Het bijhouden van administratie in verschillende systemen en het correct verwerken en doorzetten van belangrijke informatie.
- Schakelen met collega’s van backoffice en het doorzetten van complexe vraagstukken
- Meedenken over verbeteringen van de dienstverlening en onze processen en nieuwe medewerkers inwerken.
- Het ontvangen van partijen op digitale zittingen in je rol als digihost. Als digihost ben je er verantwoordelijk voor dat de zitting goed en gestructureerd verloopt.
- Je signaleert nieuwe, maar ook veel voorkomende vragen en problemen en escaleert dit naar je leidinggevende

Functie-eisen

- Je hebt een afgeronde MBO opleiding.
- Je kunt werken met geautomatiseerde systemen en in meerdere applicaties tegelijk.
- Je hebt kennis van de actuele wettelijke regelingen.
- Je hebt inzicht in (werkwijze van) de organisatie.
- Je spreekt en schrijft uitstekend Nederlands en kunt diverse gesprekstechnieken toepassen.
- Je hebt ervaring met het voeren van lastige gesprekken en weet deze positief af te sluiten.
- Je bent assertief en oplossingsgericht.
- Je bent representatief, integer en empatisch, maar je weet ook neutraal te blijven.
- Je kunt meerdere dingen tegelijk doen, zoals bellen en notities maken.
- Je bent beschikbaar voor 32 tot 36 uur per week en in ieder geval inzetbaar op maandag en vrijdag.

Bijzonderheden

Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

Meer over jouw toekomstige afdeling

Het Klantcontactcentrum (KCC) bestaat momenteel uit 20 medewerkers, 2 coördinatoren en een teammanager. Een gezellig en gevarieerd team wat zich elke dag inzet om huurders en verhuurders zo goed mogelijk te woord te staan. We dragen samen een grote verantwoordelijkheid om de mensen die bellen zo goed en zo snel mogelijk te helpen met hun vraagstuk. Bij team KCC vinden we het erg belangrijk dat je met plezier naar je werk gaat en dat je je blijft ontwikkelen. Daar krijg je dus ook de ruimte voor.

Dit bieden we nog meer

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.