

Medewerker Servicebureau

Locatie: Oss

Uren: 32 uur

Als medewerker servicebureau zorg je voor het juist afhandelen en beoordelen van reparatieverzoeken en technische vragen van onze bewoners. De bewoner aan de telefoon probeert jou duidelijk te maken wat er in zijn huis kapot is. Dit kan een lekkende kraan zijn, een probleem met mechanische ventilatie of een niet goed sluitende deur... Jij maakt impact door te weten welke techniek er achter een reparatieverzoek zit, je de juiste vragen weet te stellen en een goede relatie met de klant hebt waardoor men zich geholpen en gehoord voelt.

Hoe doe je dat?

- ✓ Je zorgt ervoor dat je een prettige gesprekspartner bent voor bewoners als het gaat om reparatieverzoeken. Dit doe je zowel telefonisch als digitaal.
- ✓ Door goed te luisteren en de juiste (technische) vragen te stellen kom je tot de kern van het probleem. Daarbij signaleer je mogelijke sociale problematiek.
- ✓ Je weet de goede balans te vinden tussen daadkrachtig handelen en informeren zodat verzoeken zo snel mogelijk en naar volle tevredenheid worden afgehandeld.
- ✓ Je beoordeelt wat bewoners nodig hebben en zet de juiste vervolgstappen in gang, zoals het inschakelen van een vakman, opzichter, social beheer of een externe dienstverlener.
- ✓ Met jouw dienstverlenende en servicegerichte instelling zorg jij dat alles soepel verloopt.
- ✓ Dit doe je door gegevens juist vast te leggen in onze systemen zodat we weten wat er aan de woning gedaan moet worden op het gebied van geriefverbetering en zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV).
- ✓ Daarnaast signaleer je knelpunten en denk je mee over verbeteringen binnen onze afdeling.

Wie ben jij?

Voor de rol van medewerker servicebureau is het volgende belangrijk:

- ✓ Je bent servicegericht, empathisch en communicatief vaardig. Je durft het gesprek aan te gaan door goed door te vragen en bewoners te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid.
- ✓ Je werkt efficiënt en gestructureerd zodat je administratie op orde is.
- ✓ Je werkt graag samen en weet de hulp en expertise van je collega's in te schakelen.
- ✓ Je weet in lastige situaties of bij ontevredenheid het gesprek op een fijne manier te voeren. Jij voelt aan wat onze huurders nodig hebben.
- ✓ Je hebt bij voorkeur kennis van bouwkunde of techniek.
- ✓ Je hebt een MBO-4 niveau werk- en denkniveau en kan je daarnaast verstaanbaar maken in de Engelse taal.

Heb je vragen over de procedure?

Neem dan contact op met:

Ellis van den Dobbelssteen

Adviseur Personeel en Organisatie

088 281 62 83

Stuur een e-mail

**Heb je vragen over de inhoud van de functie?**

Neem dan contact op met:

Manager Bewonerscontact

Ellis Verboort

088 281 63 51

Stuur een e-mail

