

Tijdelijke senior medewerker Klantadvies (zwangerschapsvervanging)

Een klantgerichte houding is een vereiste. Een luisterend oor is een PRÉ.

Bij Pré Wonen zorgen we voor betaalbare huurwoningen voor mensen die dat hard nodig hebben. Als Senior Medewerker Klantadvies ben jij het eerste aanspreekpunt bij vragen en klachten van bewoners. Zo draag jij bij aan een fijn thuis voor onze huurders.

Samenvatting

Locatie: **Velserbroek**

Dienstverband: **32 uur**

Opleiding: **Niet opgegeven**

Waar ga je aan de slag?

Wij zijn Pré Wonen, een klantgerichte corporatie die voor betaalbare huurwoningen zorgt. Ons hart ligt bij mensen die het echt nodig hebben, omdat zij zelf niet of moeilijk in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Voor hen zetten wij ons in. Dat doen we in de regio Haarlem, Beverwijk, Heemskerk, Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort.

Je werkt in een divers en gezellig team van 12 collega's, waar de sfeer prettig en informeel is.

Wat ga je doen?

Als Senior Medewerker Klantadvies ben je hét luisterend oor voor onze huurders en woningzoekenden. Je werkzaamheden bestaan uit:

Algemene taken:

- Beantwoorden van vragen en klachten via telefoon, balie, e-mail en chat.
- Zoeken van informatie in systemen of bij collega's om vragen correct af te handelen.
- Zelfstandig oplossen van klantvragen; bij complexe vragen schakel je met

collega's of andere afdelingen.

- Registreren van klantcontacten en relevante informatie in de systemen.
- Uitvoeren van administratieve taken, zoals rapportages en het aanleveren van gegevens voor enquêtes en commissies.
- Delen van kennis en informatie binnen het team en met andere afdelingen.

Senior-taken:

- Je overlegt met de Teamcoördinator over de voortgang en de kwaliteit van het team.
- Jij bent het eerste aanspreekpunt voor de planning en bezetting, het signaleren en oplossen van knelpunten in processen en werkzaamheden en de coaching van collega's.
- Bewaken van de kwaliteit van het klantcontact via telefoon, chat, mail en balie.
- Ondersteunen van medewerkers bij uitzonderlijke casussen en zelf oplossen van complexe vraagstukken, waarbij afstemming met klant en collega's nodig is.
- Beoordelen, registreren en begeleiden van dienstverleningsklachten volgens de klachtenmanagementprocedure, rekening houdend met wet- en regelgeving.
- Maken van afspraken met derden over bijdragen aan het oplossen van vraagstukken en bewaken van de voortgang.

Wat bieden we jou?

- Een tijdelijke functie voor 32 uur per week in een plezierige, informele werkomgeving.
- Een salaris in schaal G volgens de cao Woondiensten: € 3.537 – € 4.444 bruto per maand bij 36 uur.
- Een Persoonlijk Keuzebudget zodat je zelf je secundaire arbeidsvoorwaarden kunt samenstellen. Denk aan een welzijnsbudget of de mogelijkheid om extra vakantiedagen te nemen.
- Een goede pensioenregeling (werknemersbijdrage 8,44%, werkgeversdeel 18,56%).
- Een goede werk-privébalans.
- Reiskostenvergoeding.
- Gratis parkeergelegenheid naast kantoor.

Wat heb je in huis?

- Minimaal MBO+ werk- en denkniveau.

- 3 tot 5 jaar ervaring met klantcontact of in een senior rol.
- Ervaring in de vastgoedsector is een pré.
- Dienstverlenende, communicatief sterke en administratief vaardige instelling.
- Proactief, stressbestendig en oplossingsgericht.
- Handig met ICT-systemen (MS Office, CRM).
- Beschikbaar van januari t/m juni 2026 voor 32 uur per week.

Word jij onze nieuwe collega?

Word jij onze tijdelijke Senior Medewerker Klantadvies? Stuur je sollicitatie vóór 14 november 2025 via de knop 'Solliciteren' op deze pagina.

Wil je eerst meer informatie over de functie?

Neem dan contact op met Karina Brouwer, Teamcoördinator Klantadvies via 088 770 0057.

Assessment en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Een gespreksassessment met een professionele gesprekscoach maakt onderdeel uit van de procedure. Bij indiensttreding vragen wij om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).