

Medewerker KCC

Functie	Medewerker Klantcontactcentrum
Afdeling	Klantcontact
Datum	1 januari 2018
Indeling	F

Plaats in de organisatie

De medewerker klantcontactcentrum (KCC) valt onder de teamleider klantcontact, huurincasso & sociaal beheer.

Doel functie

De medewerker KCC is de spil én het visitekaartje van de organisatie, en zorgt er voor dat alle inkomende en uitgaande informatiestromen worden afgehandeld. De medewerker KCC zorgt voor een correcte en tijdige beantwoording van vragen, ontvangt bezoekers en zorgt dat en/of bewaakt dat (klant)processen verlopen conform afspraak. De medewerker KCC is verantwoordelijk voor het aanbiedingsproces van de woningen via Woonkeus en stelt de huurovereenkomsten op.

Resultaatgebieden

Processen en procedures binnen het KCC

Medewerker KCC is verantwoordelijk voor:

- het aanbiedingsproces via Woonkeus
- het aanbiedingsproces voor de statushouders en bijzondere bemiddeling
- opstellen van de huurovereenkomsten
- opstellen van de inkomenstoetsen t.b.v. de passendheid

Medewerker KCC zorgt voor de (administratieve) afhandeling van:

- processtappen binnen het verhuur mutatieproces
- ZAV procedure / Enkelvoudige Woningverbetering procedure
- de pinbetalingen in de ontvangstruimte
- reparatieverzoeken

Post, mail en telefoon en ontvangstruimte bezoeken

- handelt alle binnengekomen post, mail (inclusief social media), telefoon en baliebezoeken op correcte en volledige wijze voor 90% zelfstandig af
- handelt alle vragen van woningzoekenden af en verstrekt informatie over de werkwijze van Woonkeus Stedendriehoek
- zet overige vragen om in het starten van processen in het primaire systeem
- draagt zorg voor de digitalisering en correcte toewijzing van de inkomende post
- verzorgt de ontvangst van bezoekers en houdt de ontvangstruimte actueel

Overig

- Is mede verantwoordelijk voor het (proces)teamresultaat; vervangt en ondersteunt collega's waar nodig en is bereid daar waar nodig overige werkzaamheden te verrichten
- Denkt proactief mee in mogelijke verbeteringen en ontwikkelingen binnen de organisatie en het (proces) team.

Specifieke aandachtsgebieden

Deze werkzaamheden zijn verdeeld over het team. Iedereen heeft 1 of meerdere taken.

- Vervaardigen rapportage
- Taken en werkzaamheden van de urgentiefunctionaris
- Taken en werkzaamheden van de project assistent
- Personeelsplanning voor het team
- Vertegenwoordiging in gebruikersgroep Woonkeus
- Kennisbank; inrichten en up to date houden
- Bestelling kantoorartikelen
- Deelname in processen en projecten
 - procesgroep overlast
 - (nieuwbouw) projecten
 - Woonkeus
 - huurverhoging
 - communicatie, website, eigentijds wonen

Contacten

Intern

Heeft contact met medewerkers van de eigen en andere afdelingen. Deze contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie, samenwerken, afstemmen, administratieve ondersteuning en het maken van afspraken.

Extern

De medewerker heeft contacten met veel externen zoals huurders, woningzoekenden, co-makers en stakeholders gericht op informatievoorziening en het maken van afspraken.

Functie-eisen

Kennis

- MBO/HBO werk- en denkniveau
- Basiskennis van regelgeving binnen volkshuisvesting
- Basiskennis techniek
- Basiskennis huurrecht
- Werkervaring in of affiniteit met de sector

Competenties

- Eigenaarschap
 - Neemt de regie in de route naar de juiste oplossing
 - Neemt op een procesgerichte wijze het integrale probleem weg
 - Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert en anticipeert op kansen, nieuwe situaties of problemen en handelt er in een vroeg stadium naar.
- Mondelinge- en schriftelijke communicatie
 - Communiceert begrijpelijk, duidelijk en to the point.
 - Vraagt door om de vraag duidelijk te krijgen en geeft het correcte antwoord.
 - Is in staat gesprekken zodanig te voeren dat het beoogde resultaat op effectieve wijze wordt bereikt.
 - Verzorgt schriftelijke communicatie conform interne afspraken.
 - Schrijft grammaticaal correct en begrijpelijk voor de lezer.
- Klantgerichtheid
 - Heeft het vermogen te anticiperen op vragen, wensen en behoeften van zowel huurders als overige externe- en interne klanten.

- Geeft een hoge prioriteit aan dienstverlening en klanttevredenheid.
- Kwaliteitsgerichtheid
 - Werkt nauwkeurig en zorgvuldig, met oog voor detail, gericht op het voorkomen van fouten.
- Flexibel
 - Kan zich gemakkelijk aanpassen aan veranderende werkwijzen, taken, verantwoordelijkheden, beleidswijzigingen, omstandigheden, omgeving en gedragingen van anderen.
- Beheersing operaties
 - Op effectieve wijze, binnen gegeven doelen, prioriteiten bepalen. Benodigde acties, tijd en middelen aangeven om deze doelen te kunnen bereiken en het (doen) bewaken van de voortgang.

Werkomgeving

Rentree is een wendbare organisatie die gemakkelijk in kan spelen op veranderingen op welk vlak dan ook in de toekomst. Zij investeert daarom in eigenaarschap bij haar medewerkers. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Medewerkers stellen binnen gegeven kaders zelf hun doelen op en maken zichtbaar wat hun bijdrage is aan de organisatie. Zij krijgen de ruimte om hun talenten optimaal in te zetten. Om geformuleerde doelen te halen zijn medewerkers zelfsturend, altijd op zoek naar verbetering en ontwikkeling. Leren door te doen, kennis delen en van elkaar willen leren beschouwen we als vanzelfsprekend.

De samenwerking binnen Rentree is gebaseerd op eigen verantwoordelijkheid en vertrouwen:

- We stimuleren eigenaarschap (meer eigen verantwoordelijkheid en zelfsturing): medewerkers zijn betrokken en voelen zich mede eigenaar van de resultaten.
- We werken aan continue verbetering en ontwikkeling.
- We werken steeds slimmer en efficiënter met aandacht voor de doelgroep.

Dit doen we in een mooi, open en gastvrij kantoor in het centrum van Deventer, we werken daar met een uniek ontvangstconcept. Binnen het kantoor werken we met flexplekken.