



Wij zoeken een medewerker klantenservice (medewerker front office) met affiniteit voor juridische zaken

Voor Huurdersplatform Nieuw Elan en Huurteam Leeuwarden zoeken wij een klantenservicemedewerker. In deze functie informeer, adviseer en help je huurders bij vragen en klachten over de woning, woonomgeving of dienstverlening van de verhuurder.

Wie zijn wij?

Huurdersplatform Nieuw Elan is de belangenbehartiger van ruim 10.000 huurders in Friesland. Wij komen op voor de rechten en plichten van huurders die huren bij een woningcorporatie of particuliere verhuurder. Wij vinden het belangrijk dat alle huurders fijn en onbezorgd kunnen wonen, nu en in de toekomst. Dit doen wij door huurders te ondersteunen en hun stem te laten horen! Lees meer over ons op www.nieuw-elan.nl

Huurteam Leeuwarden is een ander onderdeel van Nieuw Elan. Via het Huurteam Leeuwarden komen we op voor de belangen van huurders die huren bij een particuliere verhuurder. Over Huurteam Leeuwarden lees je meer via www.huurteamleeuwarden.nl. Huurteam Leeuwarden neemt vanaf 1 januari 2024 ook de meldingen van het Meldpunt Goed Verhuurderschap van de gemeente Leeuwarden in behandeling.

Wat ga je doen?

Je begeleidt vragen en klachten van huurders over bijvoorbeeld het huurcontract, de huurprijs, servicekosten, onderhoudsgebreken of andere zaken. Hiervoor heb je telefonisch en via de mail contact met de huurder of maak je een afspraak voor bezoek op kantoor of op locatie. Je luistert goed naar de vragen of zorgen van de huurder en gaat hier zelfstandig mee aan de slag. Je onderzoekt daarna de juridische achtergrond en rechten van de huurder hierin. Zo ben je goed voorbereid voor eventuele extra vragen van de huurder of verhuurder. Je adviseert de huurder over de te doorlopen stappen, je legt contact en bemiddelt met de verhuurder om tot een oplossing te komen. Ook geef je gerichte informatie of verwijst door naar collega's of andere netwerkpartners. Je beheert de klantcontacten in ons CRM systeem en in onze andere systemen en zorgt dat dit altijd actueel is.

Voor de gemeente Leeuwarden nemen we ook de meldingen in behandeling die binnenkomen bij het Meldpunt Goed Verhuurderschap. Deze handel je zelfstandig af of verwijst ze door. Hiervoor heb je contact met diverse collega's van de gemeente en andere netwerkpartners. Daarnaast zorg je dat onze vrijwilligers hun werk goed kunnen doen bij opnames in de woning van de huurder, lever je hun de juiste informatie aan en plan je afspraken in. Ook begeleidt je zaken bij

de Huurcommissie. Dit doe je voor zowel Nieuw Elan als voor Huurteam Leeuwarden.

Daarnaast zijn er altijd nog andere leuke klussen of projecten die we in teamverband oppakken. Daarnaast voer je enkele ondersteunende taken uit voor het management en bestuur. Ook help je bij het organiseren van diverse bijeenkomsten voor huurders.

Voor deze functie is het belangrijk dat je...

- Gestructureerd en zelfstandig kan werken
- Stevig in je schoenen staat
- Duidelijk en goed kan communiceren
- Energie krijgt van samenwerken
- Nauwkeurig de huurdersgegevens in de administratie kan bijhouden
- Een dienstverlenende en klantgerichte instelling hebt
- Verantwoordelijkheid kan nemen en resultaatgericht bent
- Je kan inleven in de wereld van de huurder
- Minimaal MBO+ werk en denkniveau
- Je hebt een pre als je in de verhuur of volkshuisvesting hebt (bijvoorbeeld gewerkt bij een woningcorporatie of verhuurmakelaar).

Opleidingsachtergrond

- Bij voorkeur een opleiding zoals Vastgoed en Makelaardij of HBO Recht
- Kennis van het Huurrecht of bereid om dit eigen te maken
- Ervaring hebt in het werken met MS 365 en een CRM/klantvolgsysteem

Wij bieden je:

- Een baan van betekenis; je draagt bij aan een betere wereld voor huurders
- Veel vrijheid binnen de functie
- Werken in een energiek en klein team
- Opleidingsmogelijkheden om je verder te ontwikkelen
- Regelmatig een lekkere lunch
- Werkplek vlakbij het centrum in Leeuwarden
- Baan van 16 per week verdeeld over maandag tot en met donderdag van 9.00-13.00 uur (meer uren eventueel in overleg beschikbaar)
- Contract voor bepaalde tijd (1 jaar), met de mogelijkheid tot verlenging
- Inschaling volgens schaal 5 CAO Sociaal Werk (uitloop schaal 6 mogelijk afhankelijk van werkervaring en kennis)

Solliciteren

Stuur je CV met motivatiebrief naar vacature@nieuw-elan.nl

Vragen?

Bel met Dieuwke Prins (juridisch medewerker) of Andrea Evenhuis (manager) via 058 – 215 9119.