



Het is onze wereldwijde missie om door middel van goed onderwijs kansen te creëren, zodat kinderen en jongeren hun toekomst met vertrouwen vorm kunnen geven. Inclusief, kwalitatief en veilig onderwijs verandert de levens van kinderen en jongeren. Het biedt perspectief op een gezonder leven, inclusiviteit en een gelijkwaardigere wereld. Onderwijs is de meest krachtige katalysator voor verandering.

Edukans zet zich in om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren door middel van 3 programma's: Basisonderwijs, Vaardigheden voor jongeren & werk en Onderwijs in noodsituaties. Deze onderwijsprogramma's worden uitgevoerd in 4 focuslanden: Ethiopië, Kenia, Malawi en Oeganda en daarnaast nog een aantal projecten in andere landen.

Edukans werkt in Cross Border Teams en heeft een Internationaal Management Team (IMT).

Wil jij graag jouw expertise in zetten voor kwalitatief goed en veilig onderwijs voor kinderen en jongeren in onze focuslanden? Ben je op zoek naar een zinvolle invulling van je tijd? Wil je werken in een leuk team? Dan zijn we op zoek naar jou! Een enthousiaste en dienstverlenende

Medewerker Klantenservice (vrijwilligersfunctie)

(Amersfoort, 8 uur p.w. op dinsdag en donderdag)

Functie

Als medewerker klantenservice zorg jij ervoor dat donateurs, partners, vrijwilligers en geïnteresseerden op een klantvriendelijke wijze geholpen worden. Van vragen voor samenwerkingen tot donateurs die willen opzeggen, dankzij jouw gevoel voor klantgericht schrijven is elk contactmoment geslaagd. Zelfs het afhandelen van een klacht kan een positieve herinnering creëren door deze goed op te lossen. Met jouw secure werkwijze voer je wijzigingen in ons CRM door, zodat wij donateurs zo goed mogelijk kunnen betrekken bij ons werk of op een gepaste manier minder of geen contact meer met hen opnemen. Kortom: dankzij jou werken wij aan mooie relatiegerichte contactmomenten.

Jouw belangrijkste verantwoordelijkheden

- Je handelt e-mails gericht aan info@edukans.nl af waarbij je gebruik maakt van ons handboek met voorbeeldteksten.
- Je brengt donateurs, partners, vrijwilligers en geïnteresseerden met de juiste collega's in contact.
- Je verwerkt administratieve wijzigingen in ons systeem, zoals verhuizingen en wijzigingen in persoonsgegevens en contactvoorkeuren, en het registreren van klachten.
- Je zorgt ervoor dat donateurs bedankt worden voor hun donaties en dat nieuwe of beëindigde donateurschappen worden bevestigd per post en ons e-mailsysteem.

Profiel

We gaan graag met je in gesprek als je:

- ervaring hebt met administratieve werkzaamheden;
- eerder hebt gewerkt met een CRM-systeem;
- relevante werkervaring hebt;
- de Nederlandse taal zowel mondeling, als schriftelijk uitstekend beheerst;
- 8 uur per week beschikbaar bent, bij voorkeur op dinsdag en donderdag.

Competenties

- Communicatieve vaardigheden
- Klantgericht
- Luisteren



- Oplossingsgericht
- Plannen en organiseren
- Zelfstandig
- Zorgvuldig

Aanbod

Kom je bij ons werken dan mag je rekenen op:

- de kans om samen met ons te werken aan onderwijs voor kinderen en jongeren in onze focuslanden;
- de mogelijkheid om bij te dragen aan de verdere groei en professionalisering van Edukans;
- een zelfstandige functie in een inspirerende en veranderende internationale werkomgeving;
- een prettige, informele werksfeer;
- een enthousiast, betrokken en professioneel team van 25 collega's in Nederland en 45 collega's in onze landenkantoren;
- een werkplek gelegen op een aantrekkelijke locatie dichtbij het station van Amersfoort;
- een (vrijwilligers)contract voor 8 uur per week.

Bij Edukans omarmen we diversiteit en streven we naar een inclusieve werkomgeving waar iedereen zich welkom voelt. Net zoals we dromen van een wereld waar alle kinderen en jongeren een veilige en inclusieve plek hebben om te leren, streven we ernaar dat onze organisatie een afspiegeling is van deze idealen. We nodigen met trots iedereen uit om deel uit te maken van ons team, ongeacht je leeftijd, achtergrond, geboorteplaats, geloofsovertuiging, (fysieke) uitdagingen, gender en seksuele voorkeur. Jouw unieke perspectief, motivatie en kwaliteiten zijn bij ons van onschatbare waarde. Samen bouwen we aan een inspirerende en inclusieve toekomst.

Interesse

Spreekt deze uitdagende functie je aan en herken je jezelf in het profiel? Dan zien we je CV en motivatie graag tegemoet via sollicitaties@edukans.nl. Vermeld 'Medewerker Klantenservice' in het onderwerp.

Heb je vragen over Edukans, de functie of de procedure, stuur deze dan naar sollicitaties@edukans.nl zodat we contact met je op kunnen nemen.

De vacature staat open totdat wij een nieuwe collega hebben gevonden. We beoordelen sollicitaties bij binnenkomst en kunnen de procedure bij voldoende geschikte kandidaten voortijdig sluiten. Wacht dus niet te lang met solliciteren!

Edukans verwacht van haar medewerkers dat zij zich integer gedragen en zorgvuldig rekening houden met de rechten en belangen van anderen. Het opvragen van referenties is onderdeel van de procedure. Bij aannname vragen we je om een Verklaring Omtrent het Gedrag en vragen we je onze Gedragscode te ondertekenen.