

## Word jij onze nieuwe Customer Service Officer?

Het is onze missie om wereldwijd kinderen en jongeren de kans te geven hun toekomst zelfverzekerd vorm te geven door middel van kwalitatief goed onderwijs. We geloven dat onderwijs de kracht heeft om levens te transformeren, een gezonder leven te bieden en bij te dragen aan een meer inclusieve en rechtvaardige wereld.

Edukans werkt aan het verbeteren van onderwijs via drie programma's: basisonderwijs, jongeren en werk, en onderwijs in noodsituaties. We zijn actief in vier focuslanden: Ethiopië, Kenia, Malawi en Oeganda, maar ook met projecten in andere landen. Ons werk gebeurt in internationale teams en we worden aangestuurd door een Internationaal Management Team.

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

- **Customer Service Officer** (Amersfoort 24-28 uur)

## Wat ga je doen?

### ***Jij maakt impact met elk contactmoment***

Ben jij iemand die graag mensen helpt, goed communiceert en écht het verschil wil maken? Als Customer Service Officer ben jij het eerste aanspreekpunt voor (potentiële) donateurs en andere betrokkenen. Jij zorgt ervoor dat iedereen zich gehoord, geholpen en gewaardeerd voelt – of het nu gaat om een simpele vraag of een opzegging. Je staat mensen met een open houding te woord via de telefoon of mail en weet zelfs van een klacht iets positiefs te maken. Je werkt nauwkeurig, verwerkt wijzigingen in ons systeem (CRM), en denkt mee over hoe we onze service steeds beter kunnen maken. Kortom: Dankzij jou tillen we onze service naar een hoger niveau.

### **Je belangrijkste verantwoordelijkheden:**

- Je beantwoordt telefoontjes en e-mails op een vriendelijke, vlotte manier en schakelt slim met collega's als dat nodig is.
- Je gebruikt onze voorbeeldteksten, maar weet ook wanneer je zelf een passende toon moet kiezen.
- Je denkt actief mee over hoe onze klantenservice nóg beter kan, en helpt dat helder op papier te zetten.
- Je zorgt dat gegevens in ons systeem netjes kloppen: adreswijzigingen, voorkeuren, klachtenregistraties. Jij houdt het overzicht.
- Je regelt dat donateurs een bedankje krijgen, en bevestigt nieuwe en gestopte donaties per post of e-mail.
- Je helpt af en toe bij extra dingen, zoals het ophalen van een donatiecheque op een school.
- Je verwerkt nieuwe overeenkomsten tot periodiek schenken, houdt overzicht op de momenten waarop deze aflopen en neemt contact op met donateurs over het afsluiten voor nieuwe overeenkomsten



## Wie ben jij?

We praten graag met jou als je:

### Kennis en ervaring

- MBO werk- en denkniveau
- Je hebt een open, vriendelijke houding en helpt mensen graag
- Je communiceert makkelijk en professioneel in duidelijke taal
- Je werkt zorgvuldig en vindt het belangrijk dat dingen goed geregeld zijn
- Je durft vragen te stellen, denkt mee en leert snel
- Je hoeft nog geen jarenlange ervaring te hebben, motivatie en leergierigheid vinden wij belangrijker
- Klantgericht en service verlenend
- Je spreekt en schrijft goed Nederlands

### Wat bieden we jou?

Als je bij ons komt werken, kun je rekenen op:

- De kans om bij te dragen aan onderwijs en opleiding voor kinderen en jongeren in onze focuslanden.
- Een afwisselende functie binnen een inspirerende internationale werkomgeving.
- De mogelijkheid om bij te dragen aan de verdere groei en professionalisering van Edukans;
- Een prettige werksfeer met enthousiaste collega's in Nederland en onze landenkantoren.
- Een contract voor bepaalde tijd (12 maanden) met uitzicht op vast.
- Afhankelijk van ervaring en kennis een salaris van € 2.313,35 tot € 3.125,27 bij een fulltime dienstverband (36 uur), plus een 13de maand en goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

### Interesse?

Lijkt deze functie jou iets? Stuur je CV en motivatie (in het Engels) naar [sollicitaties@edukans.nl](mailto:sollicitaties@edukans.nl) onder vermelding van 'Customer Service Officer'. Heb je vragen over de functie, de organisatie of de procedure? Stuur een e-mail naar [sollicitaties@edukans.nl](mailto:sollicitaties@edukans.nl) en we nemen snel contact op. We beoordelen sollicitaties op binnenkomst, dus wacht niet te lang!