

Soms mopperaars, soms bonbons

Bezoekt u Leystromen? Grote kans dat onze collega Lianne van Esch u welkom heet. Samen met een team van zeven enthousiaste collega's is zij het eerste aanspreekpunt voor klanten en bezoekers.

“Ik merk dat mensen het nog steeds fijn vinden om hun vragen persoonlijk te stellen. De afgelopen jaren is het aantal bezoekers wel minder geworden. Dat komt doordat de meeste informatie ook op onze website staat.”

Veel vragen

Lianne krijgt vooral veel vragen over inschrijven als woningzoekende. “Sommige mensen hebben geen computer of weten niet goed hoe het werkt. Maar er komen ook huurders om een reparatie te melden. En ik krijg natuurlijk allerlei vragen over het huren van een woning. De meeste vragen kan ik direct beantwoorden. Bij specifieke vragen over bijvoorbeeld extra inschrijftijd vraag ik er een collega bij. Deze maakt, als dat nodig is, een afspraak met de klant voor een persoonlijk gesprek.”

Achter de schermen

Ook achter de schermen is Lianne actief. “Als ik niet aan de balie zit, dan zit ik aan de telefoon. Vooral op maandagochtend is het spitsuur. Veertig tot vijftig telefoontjes is dan niets. Huurders, aannemers en relaties bellen ons met allerlei vragen. Verder ondersteun ik collega's bij de post, mailingen, facturen en allerlei voorkomende werkzaamheden.”

Speciaal terug

“Mijn werk is ontzettend afwisselend. Ik weet 's morgens nooit hoe mijn dag eruit gaat zien. Soms krijg ik mopperaars en soms een doos bonbons. Allebei is goed, maar dat laatste is natuurlijk wel het leukst”, lacht Lianne. “Soms komen mensen speciaal nog even terug om te vertellen dat ze de woning toegewezen hebben gekregen. Dan kan mijn dag niet meer stuk, want daar doe je het voor.”

