



Vacature: Matchmaker Callcenter Stichting Thuisgekookt (32 uur per week)

Help jij graag anderen en wil je via je werk je steentje bijdragen aan de maatschappij? Kan jij via de telefoon een persoonlijke connectie maken, en mensen snel en doeltreffend helpen? Dan zijn wij op zoek naar jou!

Hoe het begon

Het begon allemaal in 2012 met een droom: buurtbewoners door het delen van maaltijden dichterbij elkaar brengen. Die droom is op grote schaal werkelijkheid geworden. Stichting Thuisgekookt is uitgegroeid tot een landelijk netwerk, waar ruim 23.000 vrijwillige thuiskokers bij zijn aangesloten en meer dan 12.000 mensen wekelijks maaltijden via ons ontvangen. We verbinden mensen in een kwetsbare positie langdurig en 1-op-1 aan vrijwillig kokende buurtgenoten. Hierin worden we gesteund door de gemeenten waar we afspraken mee hebben (in deze gemeenten kunnen we iedereen die zich aanmeldt direct helpen en integreren we op allerlei manieren in het zorg- en welzijnsnetwerk) en verschillende landelijke fondsen (landelijk komen de mensen die zich aanmelden op een wachtlijst terecht, waarbij de doorlooptijd op dit moment ongeveer 4 maanden is). Dagelijks helpen we mensen in heel Nederland aan lekkere, verse, met liefde bereide maaltijden en betekenisvol sociaal contact. We groeien enorm snel door en kunnen steeds meer mensen helpen (we verwachten 4.100 nieuwe koppelingen in 2024). Daar zijn we trots op!

Wie ben jij?

Als Matchmaker Callcenter weet jij iedereen op de juiste manier te woord te staan. Je helpt graag andere mensen, ziet de meerwaarde van het verbinden van buurtgenoten via maaltijden en bent handig met computersystemen (onze website en match-omgeving). Je houdt makkelijk overzicht tussen alle verschillende aanvragen waar je tegelijkertijd mee bezig bent, en krijgt energie van een dag vol met gevarieerde telefoongesprekken. Je kunt goed doorvragen en blijft rustig, ook als degene aan de andere kant soms ongeduldig wordt, of iets niet meteen begrijpt. Je bent positief, kan goed luisteren en bent een echte aanpakker. Vanwege de reistijd is het handig als je in de omgeving van Utrecht woont. Opleidingsniveau MBO, ervaring bij een callcenter of klantenservice is een pré maar niet noodzakelijk.

Wat ga je doen?

De koppelingen die we maken tussen burens zijn van grote waarde en daarom willen we graag voldoende tijd aan het 'matchen' besteden. We zijn op zoek naar iemand die hierbij kan helpen en die gelukkig wordt van écht contact maken via de telefoon. Het is belangrijk om je te realiseren dat je mensen heel erg helpt, maar dit wel op afstand doet en daardoor veel achter je computer en aan de telefoon zit. Je staat de hele dag in contact met mensen via de telefoon, mail en app.

Je belangrijkste taken:

- **Telefonisch koppelen van thuiskokers en aanvragers in een kwetsbare positie (80%):** wij koppelen aanvragers in een kwetsbare positie aan een thuiskok die één of meerdere keren per week voor die persoon wilt koken. Het is heel belangrijk dat deze koppelingen precies passen. Jij checkt persoonlijk (telefonisch) bij de aanvrager wat precies zijn/haar verzoek is, vraagt goed door, stuurt het verzoek met alle verzamelde informatie door naar de thuiskokers in de buurt en belt vervolgens deze thuiskokers na als zij nog niet gereageerd hebben. Jouw doel is een aanvrager aan een buurtgenoot te koppelen, en daar ga je iedere keer voor! Ook na het vinden van een match blijf je ondersteunen: proefmaaltijd afspreken, bespreken van hygiëne- en dieetvoorschriften en vervolgens gezamenlijk de match in een langere termijn afspraak gieten.
- **Het nabellen van bestaande matches om te bekijken of je iets voor ze kan betekenen en het in kaart brengen van de verhalen (20%):** als de matches lopen is het belangrijk om in de gaten te houden of alles goed gaat. Hiervoor bellen we ze één keer per drie maanden na, zodat we kunnen bekijken of er nog aanvullende hulp nodig is. Mooie verhalen schrijven we op, zodat we daarmee aan andere geïnteresseerden precies kunnen laten zien hoe Thuisgekookt werkt.



Wij bieden

- Een jong en snelgroeiend team
- Je werkt in het matchmakingteam onder de twee teamleads (Kyra & Kelly), samen met 20 andere Matchmakers en twee Helpdeskmedewerkers
- Veel vrijheid en verantwoordelijkheid
- Een informele sfeer en veel ruimte voor ontwikkeling
- Weinig vergaderen, weinig plannen schrijven en vooral veel doen
- We werken twee dagen per week op ons kantoor in Utrecht en twee dagen per week vanuit huis
- Je mag zelf kiezen met wat voor materialen (telefoon, laptop, iPad) je het liefste werkt en zolang je bij ons werkt betalen wij die voor je. Als je bij ons weggaat neem je deze materialen van ons over tegen de dan nog geldige waarde. Zo verdwijnen er geen materialen ongebruikt in een la, kun jij precies werken met wat jij prettig vindt en zorgen we iets beter voor de wereld. Je eigen apparatuur gebruiken kan natuurlijk ook, dan ontvang je hier compensatie voor.
- Een marktconforme vergoeding op 36-urige basis volgens de CAO Sociaal werk Schaal 4 (€ 2.430 op fulltime basis). Daarbij ontvang je een dertiende maand (8,3 %) en vakantietoeslag (8%).
- 170 verlofuren (op fulltime basis)
- Tegemoetkoming premie ziektekostenverzekering (€ 10 per maand)
- Een loopbaanbudget van 1,5% van salaris incl. IKB (= ca. € 450 per jaar o.b.v. 36 uur) + vitaliteitsuren (vanaf 30 jaar) in te zetten om je verder te ontwikkelen
- Een pensioenvoorziening volgens het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (50% werkgeversbijdrage)

Zie jij jezelf in deze rol?

Stuur je motivatie + CV naar kyra@thuisgekookt.nl. Voor vragen kun je contact opnemen met Kyra Ruiten via kyra@thuisgekookt.nl.

Een referentiecheck is onderdeel van de sollicitatieprocedure.