

# Customer Care Specialist

Rotterdam

32 tot 40 uur per week

*People* first. *Digital* first.



## Over PowerD

PowerD is een groeiende organisatie die elektrisch rijden makkelijker maakt. Het bedrijf biedt complete laadoplossingen voor leasemaatschappijen, bedrijven en hun medewerkers. Van het installeren van een laadpaal thuis tot het regelen van laadkostenvergoedingen. PowerD neemt klanten zoveel mogelijk werk uit handen en zorgt ervoor dat alles rondom het opladen van elektrische auto's eenvoudig en goed geregeld is. De customer care afdeling richt zich daarbij rechtstreeks op de berijders van elektrische auto's. Zij kunnen bij PowerD terecht met vragen over hun laadpaal, het laadproces en de vergoeding van laadkosten. Persoonlijke service en klanttevredenheid staan daarbij centraal.

PowerD heeft de afgelopen jaren een sterke groei doorgemaakt. Sinds 2026 gaat de organisatie, na drie jaar onderdeel te zijn geweest van Groendus, weer zelfstandig verder. Daarmee breekt een nieuwe fase aan, waarin volop ruimte is om de dienstverlening verder te verbeteren en de organisatie verder uit te bouwen.

Met een team van circa 29 medewerkers is PowerD een relatief kleine en betrokken organisatie. De cultuur kenmerkt zich door korte lijnen, open communicatie en een informele werksfeer. De oprichters zijn nauw betrokken bij de dagelijkse gang van zaken en medewerkers krijgen de ruimte om mee te denken en initiatief te nemen. PowerD heeft de ambitie om zich te onderscheiden door kwaliteit en persoonlijke service, waarbij niet alleen de techniek, maar vooral de klant centraal staat.

Meer info: https://powerd.nl/

## De functie in het kort

**Jouw impact als Customer Care Specialist**
Als Customer Care Specialist bij PowerD zorg je ervoor dat berijders van elektrische auto's zorgeloos kunnen thuisladen. Je bent hun eerste aanspreekpunt en begeleidt hen bij alles wat komt kijken bij het laadproces, van de installatie van een laadpaal tot het oplossen van laadproblemen en vragen over laadkostenvergoedingen.
Je behandelt uiteenlopende klantvragen via telefoon, e-mail en WhatsApp. Sommige vragen kun je direct beantwoorden, terwijl andere meer onderzoek en afstemming vragen. Je verdiept je in de situatie, analyseert gegevens en zoekt naar de oorzaak van problemen. Daarbij schakel je regelmatig met collega's, installateurs en leasemaatschappijen om tot een passende oplossing te komen.
Met jouw klantgerichte aanpak en probleemoplossend vermogen maak je het verschil in de klantbeleving. Je zorgt ervoor dat klanten zich gehoord voelen, problemen worden opgelost en PowerD haar belofte van persoonlijke en betrouwbare service waarmaakt.

**Jouw verantwoordelijkheden**
Als Customer Care Specialist heb je een veelzijdige rol waarin klantcontact, probleemoplossing en samenwerking centraal staan. Je bent verantwoordelijk voor:

- Beantwoorden van klantvragen via telefoon, e-mail en WhatsApp over laadpalen, het laadproces en vergoedingen;
- Begeleiden van klanten bij de installatie van laadpalen, inclusief digitale intake en afstemming met installateurs;
- Onderzoeken en oplossen van problemen met laadpalen en de verwerking van laadsessies;
- Analyseren van gegevens en achterhalen van oorzaken om tot passende oplossingen te komen;
- Zorgen voor een correcte afhandeling van laadkostenvergoedingen voor thuislaadsessies;
- Schakelen met installateurs, leasemaatschappijen en collega's om klantvragen af te handelen;
- Bijdragen aan teamdoelstellingen rondom snelheid, kwaliteit en klanttevredenheid;
- Signaleren van terugkerende problemen en meedenken over verbeteringen in processen en dienstverlening.



**“Met persoonlijke aandacht maak je klanten écht blij.”**

Lennart Elgershuizen | Teamlead Customer Care

**Jouw plek binnen de organisatie**
Je maakt deel uit van het Customer Care Team, bestaande uit 5 vaste Customer Care Specialisten en 4 werkstudenten. Je rapporteert rechtstreeks aan Lennart Elgershuizen, Teamlead Customer Care.

## Wat jij meebrengt

Je krijgt energie van het helpen van mensen en vindt het leuk om uiteenlopende vraagstukken op te lossen. Je bent nieuwsgierig, denkt analytisch en weet met de juiste vragen snel tot de kern van een probleem te komen. Daarbij combineer je een klantgerichte instelling met een praktische en oplossingsgerichte aanpak.

- Hbo werk- en denkniveau;
- Sterk analytisch en probleemoplossend vermogen. Je legt snel verbanden en vindt het leuk om zaken uit te zoeken;
- Klantgerichte instelling, met oprechte interesse en het vermogen om je in anderen te verplaatsen;
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden in het Nederlands;
- Digitaal vaardig en in staat om snel nieuwe systemen en informatie eigen te maken;
- Proactieve, positieve instelling en het vermogen om zowel zelfstandig als in teamverband te werken;
- Affiniteit met elektrisch rijden en duurzaamheid, waarbij technische voorkennis niet noodzakelijk is;
- Beschikbaar voor 32 tot 40 uur per week;
- Relevante werkervaring binnen klantenservice of de branche is een pré, maar geen vereiste.



## Werken bij PowerD: dit mag je verwachten

Bij PowerD kom je terecht in een groeiende organisatie waar persoonlijke aandacht, samenwerking en plezier centraal staan. Je werkt vanuit een modern kantoor op loopafstand van Rotterdam Centraal, samen met een betrokken team waarin collega's elkaar helpen en successen worden gevierd. Je krijgt volop ruimte om jezelf te ontwikkelen, initiatief te nemen en mee te denken over verbeteringen in de dienstverlening.

- Een salaris tussen € 2.600 en € 3.500 bruto per maand op fulltime basis, afhankelijk van opleiding en ervaring;
- Een dienstverband van 32 tot 40 uur per week;
- Een jaarlijkse bonus afhankelijk van het bedrijfsresultaat;
- 26 vakantiedagen, met de mogelijkheid om 10 extra dagen bij te kopen;
- Een pensioenregeling;
- Een NS Business Card voor woon-werkverkeer;
- De mogelijkheid om maximaal 50% thuis te werken, in overleg;
- Een uitgebreid inwerktraject met trainingen, persoonlijke begeleiding en coaching;
- Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, eigen initiatief en extra verantwoordelijkheden;
- Een informele werksfeer met korte lijnen, betrokken collega's en regelmatige teamactiviteiten.



**INTERESSE?**

Neem contact op met Daan Timmermans via
+31 6 34219993 of daantimmermans@luke.nl

**www.luke.nl**

