

# BEREIKBAARHEIDSDIENST

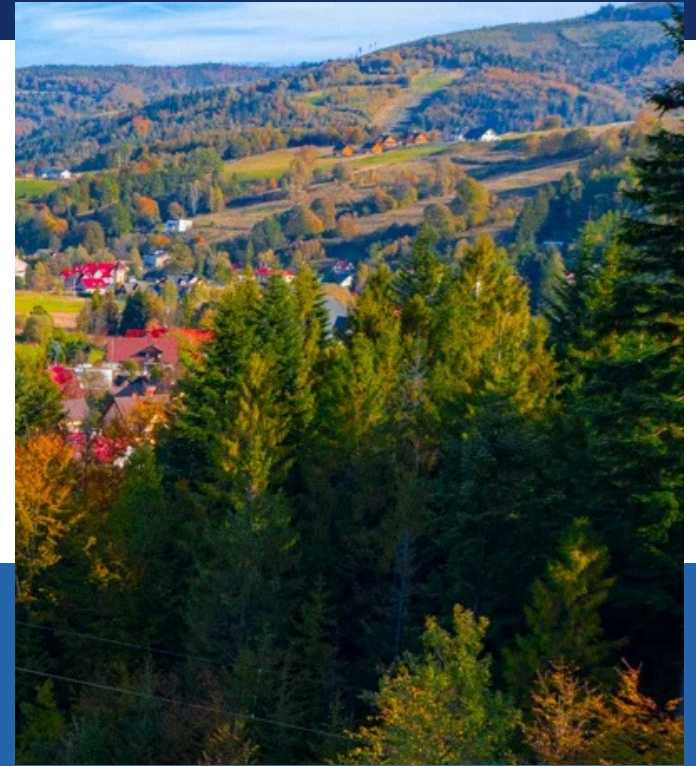
## Customer Service bij Opreis

Ben jij degene die onze reizigers te woord staat als het erop aankomt?

**Hybride | 20 uur per maand | 1 dag per maand op ons kantoor in Utrecht | van €950,- tot €1.050,-**

Solliciteren kan via [werkenbij@opreis.nl](mailto:werkenbij@opreis.nl)

Voel je vrij om naast je cv en motivatie ook een kort (intro)filmpje mee te sturen.





## HET AANBOD

---



**Rol: Bereikbaarheidsdienst Customer Service**



**Werkende uren: 20 uur per maand**

(excl. eventuele overuren)



**Bereikbaarheid: 2 weken per maand**

(ma - do 17:00 - 9:00 + vrijdag 17:00 tot maandag 9:00.)



**Locatie: vanuit huis**

(minimaal 1 dag per maand op kantoor in Utrecht)



**Salaris: €900 - €1.050 per maand**

(incl. onregelmatigheidstoeslag)



**Contract: jaarcontract met intentie tot verlenging**

Startdatum: zo snel mogelijk



**Bedrijf: Opreis**

## **WAAROM DEZE ROL BESTAAT**

We willen dat onze reizigers altijd iemand aan de lijn krijgen die fris, rustig en gefocust is. Iemand voor wie dit de rol is, niet een extra taak. Daarom zoeken we een Bereikbaarheidsdienst Customer Service collega.

## **WAT HOUDT DE ROL IN?**

Bij Opreis zijn we er voor onze reizigers, ook buiten kantooruren. Dat is een belofte die we serieus nemen. Als Bereikbaarheidsdienst Customer Service ben jij twee weken per maand het eerste aanspreekpunt voor reizigers die onderweg zijn en directe hulp nodig hebben.

Wat dat in de praktijk betekent: soms word je één keer gebeld en ben je binnen tien minuten klaar. Soms is er een treinstaking en sta je een paar uur lang meerdere reisgezelschappen bij. Je helpt reizigers rustig en oplossingsgericht door een onverwachte situatie heen. Je boekt om, belt vervoerders, zoekt alternatieven uit en zorgt dat iedereen weet waar ze aan toe zijn. Daarna pak je je avond weer op.

Je staat er nooit alleen voor. Er is altijd een ervaren Opreis-collega bereikbaar als achtervang. En na twee weken meelopen op ons kantoor in Utrecht ken je de systemen, de werkwijze en het team.

## **HOE WERKT HET ROOSTER?**

De bereikbaarheidsweek ziet er als volgt uit. Van maandag tot en met donderdag ben je bereikbaar van 17:00 tot 09:00 de volgende ochtend. Overdag neemt het kantoorteam het over. Vanaf vrijdag 17:00 tot maandagochtend 09:00 ben je het hele weekend bereikbaar. Vakantie of een bijzondere dag? Dat regel je onderling met je collega's.

## ROLOMSCHRIJVING

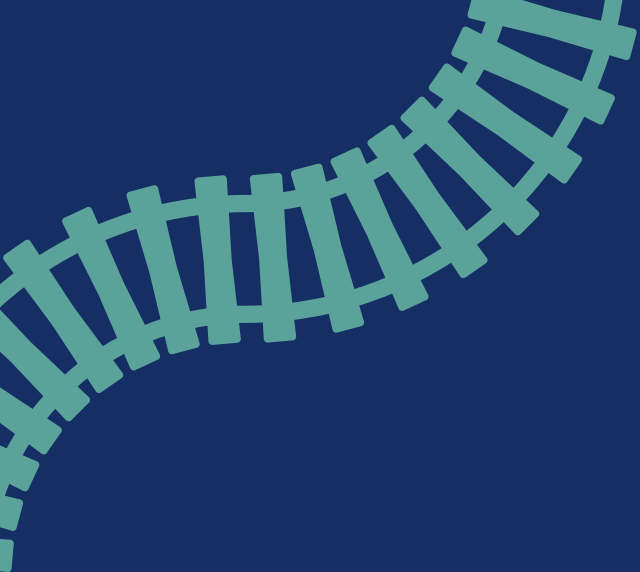
---

Bij Opreis zijn we er voor onze reizigers, ook buiten kantooruren. Dat is een belofte die we serieus nemen. Als Bereikbaarheidsdienst Customer Service ben jij twee weken per maand het eerste aanspreekpunt voor reizigers die onderweg zijn en directe hulp nodig hebben.

Wat dat in de praktijk betekent: soms word je één keer gebeld en ben je binnen tien minuten klaar. Soms is er een treinstaking en sta je een paar uur lang meerdere reisgezelschappen bij. Je helpt reizigers rustig en oplossingsgericht door een onverwachte situatie heen. Je boekt om, belt vervoerders, zoekt alternatieven uit en zorgt dat iedereen weet waar ze aan toe zijn. Daarna pak je je avond weer op.

Je staat er nooit alleen voor. Er is altijd een ervaren Opreis-collega bereikbaar als achtervang. En na twee weken meelopen op ons kantoor in Utrecht ken je de systemen, de werkwijze en het team.





## OVER OPREIS

Bij Opreis geloven we dat reizen en duurzaamheid hand in hand gaan. We organiseren treinrondreizen door Europa, gebaseerd op drie kernwaarden: duurzaam, avontuurlijk en ontspannen.

Achter elke boeking zit een mens die vol verwachting zijn of haar avontuur tegemoet gaat. Jij zorgt ervoor dat dat avontuur ook doorgaat als het even tegenzit.

We zijn in 2022 gestart en bevinden ons nu midden in een mooie transitie van start-up naar scale-up. Klein, hecht en betrokken, met een kantoorhond genaamd Tazzy.

## VOOR WIE IS DEZE ROL?

Dit is een bijzondere rol, en niet voor iedereen. De vrijheid is groot, de verantwoordelijkheid ook. Je werkt vanuit huis, op jouw eigen tijden, maar als de telefoon gaat, telt er maar één ding: de reiziger.

De rol past goed bij iemand die naast werk als freelancer, zzp'er of parttime medewerker ruimte heeft voor deze verantwoordelijkheid. Of bij iemand die bewust zoekt naar een flexibele structuur waarbij avonden en weekenden productief zijn zonder dat ze volledig gevuld zijn.

Wat niet werkt: als er op het moment dat je gebeld wordt andere verplichtingen zijn die voorgaan. Onze reizigers kunnen niet wachten.

# WAT WE IN JOU ZOEKEN

---

- Dit is een rol die niet voor iedereen is weggelegd. We zoeken iemand die:
- Rustig blijft als het spannend wordt en goed kan multitasken onder druk.
- Snel schakelt en oplossingsgericht denkt, ook als er weinig tijd is.
- Warm, persoonlijk en vriendelijk communiceert, ook midden in een stressvolle situatie.
- Een hoog verantwoordelijkheidsgevoel heeft. Een gemist telefoontje is geen optie.
- Goed overweg kan met computers en nieuwe systemen snel eigen maakt. Je werkt met tools zoals Trengo, Google Workspace, Voys, Slack, Notion en bekend met werken met CRM systemen.
- Liefst een over-communicator is: duidelijk, proactief en transparant in de communicatie.
- Affiniteit heeft met treinreizen en duurzaam reizen, dat helpt enorm.
- Twee weken per maand bereikbaar is op de afgesproken momenten en dit kan combineren met andere verantwoordelijkheden, zolang Opreis altijd voorrang krijgt zodra de telefoon gaat.
- Het grootste deel van het jaar in Nederland woont.

## WAT BIEDEN WIJ JOU

---

Een salaris van €900 tot €1.050 bruto per maand op basis van 20 werkuren (en beschikbaarheid zoals vermeld), een contract in loondienst conform CAO, de vrijheid om te werken vanuit waar jij wil zolang je maar bereikbaar bent, een inwerkperiode van twee weken op ons kantoor in Utrecht, minimaal één teamdag per maand op ons kantoor in Utrecht voor meetings, feedback en gezelligheid, en de zekerheid dat je er bij calamiteiten nooit alleen voor staat.



# Een week uit het leven van Nathalie

## Bereikbaarheidsdienst Customer Service



Ik sluit de meeting met mijn opdrachtgever voor een illustratieklus af en schakel de noodlijn van Opreis in. Ik bel kort even met Nienke om te horen hoe de dag is verlopen. Geen bijzonderheden, dus dat belooft een rustige avond en nacht te worden.

**Maandag 16:50**

Voordat ik de noodlijn uitschakel bel ik even met Anne en Meral van Customer Service om de situatie van gisteravond uit te leggen. Zij zullen de getroffen reizigers vandaag nog even bellen om te controleren of vervolgens alles via plan is gegaan.

**Woensdag 09:00**

Ik word gebeld door een reisgezelschap die de overtocht van Bastia naar Toulon gemaakt heeft. Ze geven aan dat ze door de stom zeeziek zijn geworden en wensen direct naar huis te gaan. Ik kijk wat ik kan doen en boek de trajecten om zodat ze vandaag naar huis reizen in plaats van morgen.

**Zaterdag 07:00**

**Dinsdag 22:30**

Een reiziger belt, hun nachttrein vanuit Londen is geannuleerd. Ik pak alle boekingsgegevens erbij en begeleid de reiziger tot dat ze rustig en wel in een hotel zijn ingecheckt. In de tussentijd heb ik gecontroleerd of er niet nog meer reizigers benadeeld worden door deze situatie.

**Vrijdag 17:00**

Mijn weekenddienst begint. Ik bel met Anne om de week door te nemen en bijzonderheden voor het weekend af te stemmen. Er wordt storm verwacht in Corsica, wat betekent dat ik voornamelijk de overtocht met de ferry in de gaten moet gaan houden. Goed om te weten!

**Maandag 09:00**

Gelukkig niet al te veel last gehad van de storm in Corsica. Verder alleen wat reizigers geholpen met vertragingen bij de Deutsche Bahn. Ik praat Anne bij over het weekend, zodat zij de noodlijn vandaag over kan nemen. Volgende week neem ik de noodlijn weer over.

An aerial photograph of a high-speed train crossing a bridge over a large lake. The surrounding area is densely forested with trees in various shades of green and yellow, suggesting an autumn setting. The sky is clear and blue. The train is white with blue and red accents. The bridge is a simple concrete structure. The water in the lake is calm and reflects the surrounding landscape.

## Past dit bij jou?

Dan horen we graag van je. Stuur je motivatie en cv naar Anne Verbeek via [werkenbij@opreis.nl](mailto:werkenbij@opreis.nl). Vertel ons ook kort waarom jij de persoon bent die onze reizigers wil bijstaan als het erop aankomt.

---

Hopelijk tot snel bij Opreis.