

PERSOONLIJK BEGELEIDER (m/v/x)

DG Personen met een handicap – ENG17005

Jobinhoud

CONTEXT

Werken voor de directie-generaal Personen met een handicap (DG Han) betekent samen met een 300-tal andere collega's je elke dag opnieuw inzetten voor mensen die het minder makkelijk hebben in onze samenleving.

Als federale organisatie zijn we slechts één van de spelers die personen met een handicap ondersteuning bieden. Naast de financiële ondersteuning die we bieden in de vorm van tegemoetkomingen, leveren we o.m. ook parkeerkaarten af en erkennen we de handicap zodat de persoon met een handicap ook van andere sociale, fiscale en tarifaire compensaties kan genieten (BTW-vermindering auto, bijkomende kinderbijslag, sociaal tarief voor gas en elektriciteit, enz.).

De FOD Sociale Zekerheid stelt een reserve van medewerkers samen, om de teams van de DG HAN te versterken en het beste van zichzelf te geven om een optimale en klantgerichte dienstverlening te garanderen. Gezien de dringende nood aan een versterking van het team is het de bedoeling om zo snel mogelijk tot indiensttreding over te kunnen gaan.

Het voorgestelde contract zal een contract van bepaalde duur zijn.

JOBINHOUD

Je maakt samen met je collega's deel uit van een klein team dat instaat voor een kwalitatieve, snelle en aangepaste dienstverlening aan burgers uit een bepaalde regio. Je begeleidt de burger door zijn vragen te beantwoorden van bij de eerste kennismaking met onze dienst tot aan zijn erkenning. Bovendien sta je in voor allerhande administratieve taken die er voor zorgen dat de aanvraag van de burger op de meest efficiënte manier behandeld wordt.

Als **onthaalmedewerker** sta je in voor het onthaal en de begeleiding van bezoekers, die op consultatie komen bij onze artsen. Je stelt ze gerust zodat ze zich kunnen concentreren op hun bezoek.

Je taken als onthaalmedewerker:

- je geeft de bezoeker/burger informatie over het verloop van het bezoek.
- je laat de bezoeker voelen dat hij welkom is.
- bij het bezoek hoort ook administratie voor, tijdens en na het bezoek: je controleer de volledigheid van de documenten, scant bijkomende documenten in, geeft informatie over vervolgstappen, enz.
- je verwijst door naar collega's, plant of verzet eventuele afspraken indien nodig.

Je bent een **aanspreekpunt** voor de burgers, partners en andere belanghebbenden. Je informeert hen op een correcte en klantgerichte manier over onze dienstverlening in het algemeen en over hun persoonlijke situatie in het bijzonder. Je gebruikt daarvoor de communicatiekanalen waar zij de voorkeur aan geven en je bezorgt hen de juiste informatie zodat zij de gepaste acties kunnen ondernemen.

Je taken als aanspreekpunt :

- je beantwoordt (persoonlijke) vragen per telefoon, brief, mail of chat.
- je levert attesten, documenten, enz. af.

- je verwijst door naar/maakt afspraak met collega's of partners bij complexere vragen (bv. specifieke vragen dossier, sociaal ondersteuner, ...).
- je signaleert vragen en aandachtspunten geopperd door de burger aan de andere teamleden om de werking te optimaliseren.

Je bent ook de **persoonlijk begeleider** van een burger/aanvrager: je begeleidt zijn dossier, handelt proactief, contacteert en informeert hem van bij de aanvraag tot bij het afsluiten van zijn dossier. Je staat garant voor een kwalitatieve, snelle en aangepaste dienstverlening.

Je taken als persoonlijk begeleider:

- je bent de contactpersoon van de burgers waarvan je de dossiers beheert.
- je registreert en verwerkt zijn aanvragen, wijzigingen, herzieningen en verlengingen.
- je waakt over de kwaliteit en volledigheid van het dossier en vraagt eventueel bijkomende informatie op.
- je toetst het dossier aan de criteria voorzien in de reglementering.
- je maakt proactief een stand van zaken van het dossier: je vraagt info op bij collega's, je bemiddelt bij knelpunten, je informeert de burger over de stand van zaken van zijn of haar dossier.
- je regelt de uitbetaling.
- samen met de sociaal ondersteuner en de collega's van het team 'schuldbeheer' bespreek je een mogelijk afbetalingsplan en volgt de naleving ervan op (eventueel ook met terugwerkende kracht).
- je beantwoordt vragen van de burger naar verdere uitleg rond de motivatie of de heropening van zijn dossier, en onderneemt de nodige acties.

Meer info over de jobinhoud?

Ingeborg Van Den Driessche

Tel.: 02/528.63.34

E-mail: ingeborg.vandendriessche@minsoc.fed.be

Werkgever

Er zijn **meerdere plaatsen** bij de Directie-generaal Personen met een handicap, van de FOD Sociale Zekerheid.

De **FOD Sociale Zekerheid** staat, samen met de instellingen, in voor de uitwerking van het beleid van de sociale zekerheid, voor de interpretatie van de reglementering ervan, voor de sociale inspectie en voor de toekenning van tegemoetkomingen aan personen met een handicap. Vanuit zijn opdrachten en acties naar de publieke actoren en de sociale partners toe, draagt hij bij tot de leefbaarheid en doeltreffendheid van de sociale zekerheidsstelsels en tot het waarborgen van de sociale rechten.

Meer info over onze FOD? <http://socialsecurity.belgium.be>

Profiel

COMPETENTIES

- Je denkt en handelt klantgericht.
- Je gebruikt je communicatievaardigheden en past je aan aan de doelgroep (je kan complexe informatie vertalen naar de burger, je toont empathie, openheid en transparantie, je luistert actief, je kan helder schriftelijk communiceren, ...).
- Je bent stressbestendig. Je blijft rustig en zelfverzekerd, ook in emotionele situaties.
- Je bent in staat snel informatie te verwerken en je kan reglementering vertalen naar de situatie van de aanvrager.
- Je kan relevante informatiebronnen raadplegen.
- Je eerbiedigt de deontologie en het beroepsgeheim.
- Je beschikt over algemene administratieve vaardigheden.

PLUSPUNTEN

- Je hebt ervaring met een kwetsbare doelgroep.

Aanbod

WERKPLAATS

Directie-generaal Personen met een handicap is gevestigd in het Administratief centrum Kruidtuin-Finance Tower, Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel.

Elk team heeft ook een regionale uitvalsbasis waar o.m. de medische expertises plaatsvinden (Hasselt, Antwerpen, Brugge en Gent).

De rol van onthaalmedewerker gebeurt vanuit dit regiokantoor. Het kan dus zijn dat je **occasioneel** zal instaan voor het onthaal in een regiokantoor.

VOORDELEN

- mogelijkheid tot het verwerven van een tweetaligheidspremie
- uitgebreid opleidingsaanbod (te volgen tijdens de werkuren)
- voordelige hospitalisatieverzekering
- gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- voordelen en interessante aanbiedingen via de Fed+-kaart
- mogelijkheid voor een fietsvergoeding
- allerlei sociale voordelen
- beschikken over een gsm en laptop, tussenkomst in de gsm-kosten en het internetabonnement
- gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer
- bedrijfsrestaurant tegen democratische prijzen
- glijdende werkuren in een 38-uren week
- mogelijkheid om eventuele overuren te recupereren
- 26 verlofdagen per jaar
- mogelijkheid tot telewerk.

Selectieprocedure

CV-SCREENING

De jury zal een eerste selectie uitvoeren op basis van je cv en motivatiebrief. Toon daarom de competenties en pluspunten aan in je cv, aangezien dit de elementen zullen zijn waarop er gescreend zal worden.

INTERVIEW (45 MINUTEN)

De jury evalueert of je competenties overeenkomen met de jobvereisten.

Daarnaast zullen er ook vragen gesteld worden omtrent je motivatie, interesse voor en voeling met het werkterrein, alsook m.b.t. de vermelde gedragsgerichte competenties.

Je bent geslaagd voor deze selectieprocedure indien je ten minste 12 punten op 20 behaalt.

Wij willen de samenleving waarvoor we ons inzetten zo goed mogelijk weerspiegelen. Kandidaten worden dan ook geselecteerd op basis van hun kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht geslacht, afkomst of handicap. Als je een handicap hebt, laat ons dat vooraf weten. We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt deelnemen aan de selecties. Krijg je de baan? Dan passen we de werkplek zo goed mogelijk aan jouw handicap aan.

Meer info over de selectieprocedure ?

Via mail: peopleinvestment@minsoc.fed.be

Solliciteren

Gelieve ten laatste op 3/04/2017 je cv **EN** je motivatiebrief met referentie DG HAN Persoonlijk Begeleider mailen naar peopleinvestment@minsoc.fed.be