

# ABVV Regio Antwerpen

## INFOFICHE

**Vacature: Dossierbeheerder werkloosheid (m/v/x)**  
**April 2024**

Het ABVV-regio Antwerpen zoekt voor zijn dienstencentra gevestigd te Antwerpen, Hoboken, Deurne, Merksem, Kapellen en Boom:

- **Dossierbeheerders werkloosheid (m/v/x)**

Als dossierbeheerder sta je, samen met je collega's, in voor een correcte en snelle dienstverlening aan onze werkloze leden. Aan het loket stel je de juiste vragen om de situatie te kunnen analyseren en werkloosheidsdossiers te kunnen opmaken. Je informeert onze leden op een begrijpelijke manier over de werkloosheidsreglementering. In backoffice maak je analyses, geef je antwoorden op gestelde vragen en doe je de administratieve verwerking van de werkloosheidsdossiers.



## TAAKOMSCHRIFING

Het beheren van het werkloosheidsdossier van het lid:

- correct opmaken, opvolgen en indienen van het werkloosheidsdossier (steunaanvragen, vrijstelling, wijzigingsaanvragen) en de verwerking in AS/400
- uitvoeren van correcte betalingen
- nakijken, analyseren en oplossen van de verwerpingen en bijpassingen door RVA en de verwerking
- opvangen van leden aan het loket (face to face)
- beantwoorden van telefonische oproepen en mails

Het verstrekken van informatie en attesten:

- OCMW, mutualiteit, kinderbijslagfonds, sociale huisvesting, studietoelage, werkgevers, financiële instellingen, school, RVA i.v.m. werkloosheidsreglementering
- doorverwijzen vanuit de noden van het lid naar de juiste diensten (intern - extern)

## JOUW PROFIEL

### Jouw diploma:

Een bachelor met bij voorkeur maatschappelijke dienstverlening of gelijkwaardig.

### Jouw competenties:

- **Je analyseert een situatie:** door een geheel aan informatie op een inzichtelijke en methodische manier samen te brengen. Je benadert een probleem vanuit verschillende invalshoeken. Je legt logische verbanden.
- Je bent **klantgericht:** je onderkent de behoeften van verschillende klanten (intern en extern) en handelt hier adequaat naar in functie van een optimale dienstverlening. Je onderneemt acties om voor de klant de geschikte oplossing te bieden bij specifieke vragen en problemen.
- **Je handelt met aandacht** voor de **doelstellingen** en de belangen van het **ABVV**, de dienst en de taak. Je kent de deontologie die eigen is aan de functie en die leef je na.

- **Je bent communicatief sterk:** je kan een boodschap vriendelijk doch assertief overbrengen zodat de klant tot wie ze gericht is ze begrijpt. Je speelt in op wat gezegd wordt en stimuleert een open dialoog. **Je luistert actief.**
- **Je werkt zorgvuldig en betrouwbaar:** je blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren. Je weet snelheid met diepgang en nauwkeurigheid te combineren. Je komt je afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- **Je kan omgaan met stress:** je blijft kalm en rustig in onverwachte situaties, bij tegenslag, kritiek of verhoogde werkdruk. Je reageert rustig bij tegenstand. Je behoudt een correcte houding bij confrontaties.

#### **Jouw kennis:**

- Nederlands (grondig), andere talen zijn een pluspunt
- Kennis van of interesse in sociale wetgeving en arbeidsrecht
- Courante informaticatoepassingen
- Rijbewijs B en beschikken over een wagen is een pluspunt
- Waarden en standpunten van het ABVV

#### **WIJ BIEDEN**

Een prettige werksfeer, opleiding en bijscholing, een enthousiaste organisatie die je in je werk ondersteunt. Het aangeboden contract is van onbepaalde duur voor een voltijdse baan in een 32 of 36 uren/werkweek met jaarlijks respectievelijk 24 tot 8 ADV dagen die vrij op te nemen zijn. Het loon past in de barema's van het ABVV-regio Antwerpen. Naast loon, vakantiegeld (100%) en eindejaarspremie (100%) genieten medewerkers van een zomerpremie (28% maandloon), maaltijdcheques per gewerkte dag, een groepsverzekering, 100% tussenkomst in de kosten van het woon-werkverkeer met openbaar vervoer (of fietsvergoeding), hospitalisatieverzekering, jaarlijkse ecocheques en een forfaitair bedrag kosten eigen aan de werkgever.

#### **SOLLICITATIEPROCEDURE**

- Je gemotiveerde sollicitatiebrief en je CV stuur je naar [vacature@abvv.be](mailto:vacature@abvv.be) t.a.v. Mehdi KOOCHKEKI, algemeen secretaris ABVV-regio Antwerpen, voor **maandag 6 mei '24**.
- Een jury selecteert de kandidaten voor een eerste gesprek en nodigt via e-mail de kandidaten uit.
- Het eerste gesprek en schriftelijke proef is gepland op **donderdag 16 mei of vrijdag 17 mei '24**.
- Na dit gesprek wordt er beslist wie deelneemt aan de screening bij Ascento in de week van **21 - 24 mei '24**.
- De kandidaten met een positief advies worden uitgenodigd voor een laatste gesprek met de algemeen secretaris van ABVV-regio Antwerpen op **5 juni '24**.
- De start van de tewerkstelling volgt zo snel mogelijk op dit afsluitende gesprek.

Informatie over het profiel, arbeidsvoorwaarden en procedure krijg je bij onze personeelsdienst op tel. 03 220 66 93 of [vacature@abvv.be](mailto:vacature@abvv.be).

**We selecteren op basis van kwaliteiten en competenties.**

## **BIJKOMENDE INFORMATIE VOOR DE SOLLICITANTEN.**

### **Werken voor het ABVV-regio Antwerpen**

Het ABVV-regio Antwerpen is één van de 16 lokale afdelingen van het socialistische Algemeen Belgisch Vakverbond ([www.abvv.be](http://www.abvv.be) - [www.vlaamsabvv.be](http://www.vlaamsabvv.be)) en goed voor 10% van het totale ledental. Met meer dan 125 werknemers en een netwerk van 6 dienstencentra staat het ABVV-regio Antwerpen ten dienste van de actieve en niet-actieve werknemers in het gebied dat loopt van Essen tot Rumst en van Oostmalle tot Kallo. Het hoofdkantoor en de zetel van ABVV-regio Antwerpen bevinden zich in de Ommeganckstraat 35 te 2018 Antwerpen. Dat is op 5 minuten stappen van het Centraal Station en het busstation op de Rooseveltplaats. Meer informatie over het ABVV-regio Antwerpen vind je op [www.abvv-regio-antwerpen.be](http://www.abvv-regio-antwerpen.be).

### **Werken voor de werkloosheidsdienst**

De werkloosheidsdienst is één van de diensten van het ABVV-regio Antwerpen. Het is een team van een 50-tal personen, verdeeld over 6 dienstencentra in respectievelijk Antwerpen, Deurne, Hoboken, Kapellen, Merksem en Boom.

### **Werken als dossierbeheerder werkloosheidsdienst**

De dossierbeheerder, 1<sup>ste</sup>lijnsmedewerker staat in voor het correct opmaken van het werkloosheidsdossier van onze leden, een snelle betaling van hun vergoeding en het oplossen van de verwerpingen RVA. Je verzorgt op een klantvriendelijke manier de dienstverlening zowel aan werklozen als aan werkenden. Hierbij sta je in direct contact met de leden via het loket (face to face), de telefoon en mail.

De werkloosheidsreglementering is niet eenvoudig en kan je niet leren op de schoolbanken. Daarom **voorzien we zelf een doorgedreven opleiding op de werkvloer**. Zelf rekenen we minstens anderhalf jaar voor een nieuwe medewerker de steeds evoluerende reglementering onder de knie heeft en autonoom kan werken.