

Algemeen doel: Het ondersteunen van de dienstverantwoordelijke klachtendienst teneinde een maximum aantal onbetaalde schuldvorderingen te innen, alsook het uitvoeren van de door de dienstverantwoordelijke klachtendienst gedelegeerde taken en het tijdelijk vervangen van de dienstverantwoordelijke indien nodig.

ACTIVITEITEN

- Leidinggeven aan de dienst onder toezicht van de hiërarchisch verantwoordelijke

- Ondersteunen van de hiërarchisch verantwoordelijke in de organisatie van de dienst

- Beantwoorden van vragen van de patiënten/bewoners en hun familie, de beheerders van goederen en de schuldbemiddelaars

- Contacteren van de betrokken partijen

TAKEN

- Stelt, onder toezicht van de hiërarchisch verantwoordelijke, de werkverdeling en de personeelsplanning op en past de opgestelde planningen aan de behoeften van de dienst aan (bv. opdrachtenwijziging, ziekte) om te voorzien in de continuïteit van de dienst;
- Adviseert, volgens de bestaande procedures, de hiërarchisch verantwoordelijke omtrent het personeelsbeleid van de dienst (bv. aanwerving en ontslag);
- Motiveert, ondersteunt, stuurt en evalueert de medewerkers in de uitvoering van hun opdrachten;
- Bespreekt opleidingen en eventuele problemen met de medewerkers.

- Verzekert, bij afwezigheid van de dienstverantwoordelijke, het goed functioneren van de dienst;
- Ondersteunt de hiërarchisch verantwoordelijke in de organisatie van de inningprocedures (herinneringen, deurwaarders, advocaten, enz.);
- Analyseert de belangrijkste oorzaken van vergissingen en stelt aan de hiërarchisch verantwoordelijke maatregelen voor om te voorkomen dat deze zich herhalen;
- Wisselt informatie uit m.b.t. de aanpassingen van de programma's aan de behoeften van de dienst met de dienst informatica.

- Beantwoordt de meer complexe vragen naar aanleiding van het verzenden van facturen en/of herinneringsbrieven;
- Verschafft, na goedkeuring van de hiërarchisch verantwoordelijke, informatie over de klachtenprocedures aan de collega's van de instelling.

- Neemt, na overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke, bij complexe of moeilijk op te lossen dossiers contact op, indien noodzakelijk, met de interne (artsen, dienstverantwoordelijken en/of de dienst facturatie) en externe partijen (verzekeringsmaatschappijen, mutualiteiten, werkgevers in het geval van een arbeidsongeval, de OCMW's, deurwaarders en incassomaatschappijen) om uitleg te verkrijgen over de facturen.

CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit een goede kennis van het functioneren van de tarificatie en van de facturatie;
- Bezit noties van boekhouden;
- Bezit een goede kennis over de van toepassing zijnde wetgeving;
- Ervaring in de gedelegeerde taken;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Bezit administratieve vaardigheden;
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Hiërarchisch leidinggeven:
 - Aantal = 1 tot 13 unisite;
 - Beschikt over de nodige sociale vaardigheden om leiding te geven;
 - Is vaardig in plannen en organiseren.

Communicatie

- Luistert naar de patiënten/bewoners om hun sociale of financiële situatie goed te begrijpen;
- Neemt, na overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke, contact op met de artsen, de dienstverantwoordelijken en/of de dienst facturatie om uitleg te verkrijgen en/of te geven over de facturen;
- Neemt, na overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke en naargelang de behoeften, contact op met de verzekeringsmaatschappijen, mutualiteiten, werkgevers (in het geval van een arbeidsongeval), de OCMW's, deurwaarders en incassomaatschappijen om te discussiëren en te onderhandelen over de facturen, rekening houdend met de situatie van de patiënten/bewoners.

Probleemoplossing

- Contacteert de hiërarchisch verantwoordelijke in geval van afwijkingen of van situaties die een financieel risico betekenen voor de instelling;
- Lost de diverse personeelsgerelateerde problemen van de dienst op in opdracht van de hiërarchisch verantwoordelijke en in samenwerking met de personeelsdienst;
- Contacteert de betrokken partij om inlichtingen en/of verduidelijking te bekomen.

Verantwoordelijkheid

- Is nauwkeurig en punctueel;
- Overlegt met de hiërarchisch verantwoordelijke wanneer de financiële inzet belangrijk is.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (>=80%) is een wezenlijk bestanddeel van de functie;
- Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen.

IFIC RAADT U AAN OM VOLGENDE INFORMATIE ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN

- O MET UITZONDERING VAN DOOR DE WETGEVING BESCHERMDE FUNCTIETITELS, ZIJN SECTORALE FUNCTIETITELS STRIKT INDICATIEF, M.A.W. ZE DIENEN ENKEL OM DE IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE BINNEN DE SECTORALE FUNCTIEWIJZER TE VERGEMAKKELIJKEN (GEBRUIKMAKEND VAN DE MEEST GEBRUIKTE TITEL). EENZELFDE TITEL KAN SOMS VERSCHILLENDE REALITEITEN OP HET TERREIN DEKKEN. DAAROM DIENT EN MOET ALLEEN DE INHOUD (EN NIET DE TITEL) VAN DE FUNCTIE TE WORDEN GEBRUIKT ALS BASIS VOOR DE TOEWIJZING VAN EEN SECTORALE FUNCTIE.
- O OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID ZIJN ONZE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN IN MANNELIJKE VORM GESCHREVEN. ALLE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN ZIJN ECHTER VAN TOEPASSING OP ALLE GENDERS (M/V/X).
- O DE VOLGENDE ELEMENTEN WORDEN BESCHOUWD ALS STANDAARD VOOR ALLE FUNCTIES EN WORDEN DAAROM NIET BESCHREVEN / OPGENOMEN IN IEDERE FUNCTIEBESCHRIJVING BEHALVE WANNEER ZE EEN SPECIFIEK ONDERDEEL VAN DE ACTIVITEIT VORMEN.
 - De naleving van de wetgeving is de norm voor alle functies die moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden die zijn vastgelegd in de verschillende wettelijke, regelgevende of conventionele bronnen van toepassing op zowel sectoraal als institutioneel niveau (wetten, codes, conventies, procedures, protocollen enz.).
 - Vertrouwelijkheid of beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie: van toepassing op allen in overeenstemming met de wetgeving betreffende de arbeidsovereenkomst (artikel 17, 3° van de wet van 3 juli 1978).
 - Bijdragen aan projecten en de ondersteuning van collega's maken deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelname aan vergaderingen, solidariteit en steun aan collega's bij projecten).
 - Deelname aan het sociale leven van de instelling maakt deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelnemen aan activiteiten, festiviteiten binnen en buiten de werkuren).
 - Kennis behouden: functiehouders worden gedurende hun hele loopbaan verwacht om zich aan te passen aan veranderingen in hun beroep (bijvoorbeeld door het volgen van een door de werkgever georganiseerde opleiding, door op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het beroep of door documentatie op te zoeken over hun werkdomein). Het vereiste opleidingsniveau voor het uitoefenen van een sectorfunctie wordt opgenomen in de rubriek "kennis en kunde" en bevat zowel de opleiding op zich als wettelijk verplichte bijscholing voor de uitoefening van de functie in kwestie.