

**Algemeen doel:** Het aansturen van de dienst belast met het opvolgen van de onbetaalde schuldvorderingen, het informeren van de patiënten/bewoners, families, artsen en het opstarten van procedures teneinde een maximum aantal onbetaalde schuldvorderingen te innen.

## ACTIVITEITEN

## TAKEN

- Leidinggeven aan de dienst
  - Stelt de werkverdeling en de personeelsplanning op en past de opgestelde planningen aan de behoeften van de dienst aan (bv. opdrachtwijziging, ziekte) om te voorzien in de continuïteit van de dienst;
  - Stuurt en motiveert de medewerkers door het maken van duidelijke afspraken en het uitzetten van praktische regels;
  - Beslist in overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke en/of de personeelsdienst en volgens de bestaande procedures over de uitvoering van het personeelsbeleid van de dienst en adviseert hen m.b.t. aanwerving en ontslag;
  - Begeleidt de medewerkers, detecteert hun opleidingsbehoeften en informeert hen over de evoluties binnen het vakdomein.
- Organiseren van de dienst
  - Beheert de organisatie van de inningsprocedures (herinneringen, deurwaarders, advocaten, enz.);
  - Analyseert de belangrijkste oorzaken van vergissingen en neemt maatregelen om te voorkomen dat deze zich herhalen;
  - Verzekert de contacten m.b.t. de aanpassingen van de programma's aan de behoeften van de dienst met de dienst informatica;
  - Geeft de toelatingen voor het spreiden van betalingen en het inschakelen van advocaten en incassomaatschappijen.
- Beantwoorden van vragen van de patiënten/bewoners en hun familie, de beheerders van goederen en de schuldbemiddelaars
  - Beantwoordt de meer complexe vragen naar aanleiding van het verzenden van facturen en/of herinneringsbrieven;
  - Verschafft informatie over de klachtenprocedures aan de collega's van de instelling.
- Contacteren van de betrokken partijen
  - Neemt 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.
- Leveren van statistieken
  - Bezorgt statistieken over de activiteiten van de dienst aan de directie.

## 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;
- Bezit kennis van de interne procedures m.b.t. het personeelsbeleid;
- Kan werken met de nodige informaticatoepassingen;
- Bezit administratieve vaardigheden;
- Inwerktijd: 1 tot 3 jaar

### 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 contact op met de artsen, de dienstverantwoordelijken en/of de dienst facturatie om uitleg te verkrijgen en/of te geven over de facturen;
- Neemt, naar gelang 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 (vb. conflicten, personeelsbezetting) in samenwerking met de hiërarchisch verantwoordelijke en de personeelsdienst;
- Contacteert de betrokken partij om inlichtingen en/of verduidelijking te bekomen.

### Verantwoordelijkheid

- Is nauwkeurig en punctueel;
- Onderhandelt met de patiënten/bewoners en geeft de toelatingen voor het spreiden van betaling en het gebruik maken van incassomaatschappijen, binnen de door de hiërarchisch verantwoordelijke toegestane limieten;
- 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<sup>o</sup> 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.