

## **Ombudsdienst Pensioenen**

### **De Ombudsdienst Pensioenen zoekt een medewerker/medewerkster voor volgende opdrachten: front-office, secretariaat, kennismanagement en communicatie**

#### **Wie is de Ombudsman Pensioenen?**

De Ombudsman Pensioenen is een federale overheidsdienst die gratis klachten over de wettelijke pensioenen van werknemers, zelfstandigen en ambtenaren evenals over de inkomensgarantie voor ouderen behandelt. Elke klacht leidt tot een onpartijdig, onafhankelijk, objectief en grondig onderzoek. Telkens probeert de Ombudsman de klager en de pensioendienst te verzoenen door bemiddeling.

Maar de Ombudsman doet meer, hij stelt een jaarverslag op waarin hij onder meer aanbevelingen en voorstellen doet om de werking van de pensioendiensten te verbeteren of om discriminaties of disfuncties in pensioenwetgeving weg te werken.

#### **Je taken:**

Je bent het visitekaartje van de Ombudsdienst Pensioenen. Als front-office medewerker oriënteer je burgers die bij de Ombudsdienst Pensioenen aankloppen met vragen (over hun pensioen) zowel telefonisch als schriftelijk naar de juiste dienst. Bij de ontvangst van een pensioenklacht onderzoek je of je onmiddellijk hulp kan bieden. Zo niet, bereid je een dossier voor zodat een onderzoeker met de klacht aan de slag kan gaan.

Tevens verzorg je met een glimlach het fysieke en telefonische onthaal. De klager moet zich immers welkom voelen en overtuigd zijn dat zijn probleem grondig zal onderzocht worden.

Je helpt de Ombudsmannen en jouw collega's door hen administratieve en organisatorische steun te bieden. Zo zorg je voor de agenda van de dienst, het stockbeheer, bereid je meetings voor, leg je de contacten met de drukkerij voor het jaarverslag en volg je de facilityservices op.

Je volgt de pensioenactualiteit op en beheert het kennismanagement.

Je stelt perscommunicaties op en zorgt dat de website en de andere digitale media (facebook, twitter, linkedin,..) van de Ombudsdienst Pensioenen up-to-date zijn. Kortom het concept "2.0" heeft voor jou geen geheimen. In de nieuwsrubrieken van deze media hou je burger op de hoogte van het reilen en zeilen van de Ombudsdienst Pensioenen, onder andere door een weergave van de meest markante klachten en behandelde items. Ook andere communicatie-acties (b.v. promotiecampagne bij het middenveld, promotietour door het land) bereid je voor.

#### **Je profiel:**

Als toegangsticket voor deze functie is het vereist dat je een vast benoemd federaal ambtenaar bent met een hogeschool of middelbaar onderwijs diploma.

Je vlot kunnen uitdrukken in het Nederlands en Frans is een must.

Verder heb je een basiskennis over pensioenen. Een kennis van de pensioenapplicaties is een plus.

Je bent innovatief, dynamisch en pro-actief.

Tevens ben je een planner met een grondige kennis van MS office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Skype for business).

Je bent een positief ingestelde, hulpvaardige, sociale en oplossingsgerichte teamplayer.

Je kent en gebruikt de verschillende sociale media en hebt een vlotte pen.

#### **Ons aanbod:**

Een maatschappelijk zinvol werk dat reële resultaten oplevert.

Een toffe werkomgeving in een klein solidair en gemotiveerd team.

Onze bedrijfscultuur is dynamisch en motiverend waardoor je een grote autonomie krijgt in het uitvoeren van jouw taken.

Een maandelijkse premie van 89,91 euro per maand bovenop jouw loon als federale ambtenaar.

Een individueel bureau op de 27ste verdieping van het WTC 3 gebouw, vlak gelegen bij het Noordstation, met prachtig zicht op de skyline van Brussel.

Je zorgt voor een continuïteit op de front-office van 9 tot 12 uur. Maximaal twee dagen per week mag je vanuit jouw woonkamer, keuken of bureau thuis werken. Hiervoor krijg je 20 euro per maand extra.

Werkelijke mogelijkheid tot permanente vorming.

Een aantrekkelijk pakket extralegale voordelen: bedrijfsrestaurant, gratis fitness en krant op het werk, tussenkomst in hospitalisatieverzekering en een sport-, cultuur- en schoolpremie.

Startdatum: zo snel mogelijk.

#### **Deelnemingsvoorwaarden**

Enkel vast benoemde ambtenaren van het federaal openbaar ambt kunnen zich kandidaat stellen. U dient benoemd te zijn in niveau B (met weddenschaal B1 of B2 al dan niet in dienst getreden voor of na 31 december 2013) of niveau C.

Kandidaturen kunnen ingediend worden tot en met 29 mei 2020 via mail: [klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be). U vermeldt in de titel: kandidatuur medewerker. Bij de kandidatuur voegt u een curriculum vitae, een motivatiebrief.

## **Selectieprocedure**

U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van uw kandidatuur.

Wij maken een eerste selectie op basis van de ingestuurde kandidaturen.

De kandidaten die door de Ombudsmannen op basis van hun kandidatuur weerhouden worden, ontvangen een schriftelijke case. Tevens worden ze uitgenodigd voor een skypegesprek (duur één uur). Tijdens dit gesprek worden de verschillende competenties van de kandidaat onderzocht en de case besproken. Het is mogelijk dat de kandidaat voor een tweede gesprek in Brussel wordt uitgenodigd.

De kandidaten worden ingelicht over het resultaat van de selectie.

De Ombudsmannen stellen de kandidaat die het voor de functie meest geschikte profiel heeft voor aan de Minister van Pensioenen. De datum van de effectieve indiensttreding gebeurt in onderling overleg met de kandidaat (startdatum: zo snel mogelijk).