

## Helpdesk medewerker alin vzw

### Voltijds contract - onbepaalde duur

alin vzw is een door de Vlaamse overheid erkende bijstandsorganisatie. Wij bieden bijstand aan personen met een handicap die een Persoonsvolgend Budget (PVB) of een Persoonlijk assistentiebudget (PAB) vanuit de Vlaamse overheid ter beschikking krijgen om hun eigen handicap specifieke ondersteuning mee te kiezen, in te kopen en te beheren. Ons hoofdkantoor is in Brussel.

We zijn op zoek naar een extra helpdeskmedewerker.

### Je functie

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor onze budgethouders via de telefonische helpdesk.
- Je biedt antwoorden op algemene en meer inhoudelijke vragen.
- Je zorgt ervoor dat de budgethouder die de helpdesk consulteert binnen de kortste tijd verder geholpen wordt.
- Je beheert ook de agenda van de coördinator en de medewerkers dienstverlening.
- Je plant aanvragen tot huisbezoeken in en doet dit op een efficiënte en collegiale manier.
- Je noteert bij het eerste contact zoveel mogelijk informatie en je verkent met diepgang de specifieke vraag van de budgethouder.
- Je zorgt heel gericht voor antwoorden en opvolging.
- Je zorgt voor het delen en registreren van courante en frequente vragen, en verwerkt deze tot een FAQ systeem.
- Jouw dagelijkse telefonische contacten met budgethouders, benut je daarenboven ook om mee vorm te geven aan vormingsmomenten en terugkoppeling te bieden aan andere medewerkers binnen alin vzw.

### Je profiel

- Je beschikt over een bachelor diploma.
- Ervaringsdeskundigheid versterkt ook je kansen.
- Je kent de MS Office-programma's Word, Excel en Outlook grondig.
- Je bent stressbestendig, discreet, nauwkeurig en beschikt over een flinke dosis maturiteit.
- Je bent een sterke teamplayer, positief en oplossingsgericht ingesteld.
- Je bent communicatief sterk en telefoneert vlot en graag.
- Dat doe je zowel in het Nederlands als in het Frans.
- Kennis van Arabisch of een andere taal is een pluspunt.
- En uiteraard is klantvriendelijkheid je tweede natuur.
- Je werkt ook zelfstandig, en bent proactief.

### Je werkomgeving

- Je werkt binnen alin vzw, een bijstandsorganisatie zoals voorgeschreven binnen het Decreet van Persoonsvolgende Financiering (PVF) voor personen met een handicap.
- alin vzw biedt ondersteuning aan personen met een handicap die binnen trap 2 van PVF een persoonsvolgend budget (PVB) toegekend of jongeren met een handicap een persoonlijk

assistentiebudget (PAB) toegewezen kregen, voor zijn of haar handicap specifieke ondersteuning.

- alin vzw ijvert ervoor dat mensen met een langdurige behoefte aan ondersteuning de financiële middelen voor persoonlijke handicap specifieke ondersteuning, hulpmiddelen en aanpassingen zelf in handen kunnen krijgen. Zo kunnen personen met een handicap in eigen beheer - met de graad van zelfstandigheid die ze zelf bepalen - de beperkingen die ze ondervinden in hun sociale integratie compenseren.
- alin vzw tracht deze missie te bereiken via een verscheiden aanbod dat bestaat uit het geven van dienstverlening, belangenbehartiging, het geven van informatie, het opbouwen en verspreiden van expertise, sensibilisatie, vorming en training.

## Ons aanbod

- Je krijgt de kans om te werken in een groeiende organisatie met een breed maatschappelijk engagement.
- Wij bieden je een voltijds contract van onbepaalde duur in een stabiele werkomgeving met een uitgebreid vormingsaanbod.
- De verloning is conform de functie binnen het PC 319.
- Je werkt in een voltijdse 36-uren werkweek.
- Ons glijdend uurrooster zorgt voor een evenwicht tussen werk en vrije tijd.
- Je krijgt aantrekkelijke extralegale voordelen o.a. maaltijdcheques en 100% vergoeding woon/werkverkeer (aan tarief openbaar vervoer).
- Wij zijn gevestigd in hartje Brussel, op minder dan 5 minuten loopafstand van het Centraal Station.

## Interesse?

Bezorg je kandidatuur aan Stijn Luyten, Gasthuisstraat 31, 1000 Brussel, of via mail naar [info@alin-vzw.be](mailto:info@alin-vzw.be) uiterlijk op 16 december 2021 met referentie “vacature helpdeskmedewerker alin vzw”.

*Wij moedigen iedereen aan om te solliciteren. Kwaliteiten en competenties zijn belangrijker dan afkomst, leeftijd, geslacht of arbeidshandicap.*

## Selectieprocedure?

Op basis van je motivatiebrief en CV gebeurt een eerste selectie. Het verdere verloop van de procedure bestaat uit 2 ronden waarvan de eerste ronde doorgaat op 20 december 2021.

## Meer info?

Voor bijkomende inlichtingen en de functiebeschrijving contacteer je Stijn Luyten op het nummer 02/486 42 65 of via [info@alin-vzw.be](mailto:info@alin-vzw.be).