

## **FUNCTIEBESCHRIJVING VRIJWILLIGE MEDEWERKER TELEFONISCH ADVIES- EN MELDPUNT ZIEKTEVERZUIM EN ARBEIDSONGESCHIKTHEID**

### **1. DOELSTELLINGEN**

#### **Advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid:**

Het geven van telefonische informatie en advies over inkomen, uitkeringen, werk, onderwijs, voorzieningen en rechtspositie, in de eerste plaats aan ME/CVS-patiënten, maar ook patiënten met andere aandoeningen, hun naasten en hulpverleners. De Steungroep draagt bij aan het opbouwen en actualiseren van een digitale kennisbank welke door diverse patiëntenorganisaties wordt beheerd.

### **2. PLAATS IN DE ORGANISATIE**

De medewerker van het advies- en meldpunt valt hiërarchisch onder het bestuur van de Steungroep ME en Arbeidsongeschiktheid, werkt samen met de andere medewerkers van het advies- en meldpunt en wordt inhoudelijk begeleid door Ynske Jansen, medewerker van de Steungroep. De werkzaamheden worden verricht in het kantoor van de Steungroep in Groningen.

### **3. INHOUD VAN DE FUNCTIE**

#### **Resultaten**

Bellers op adequate wijze informatie en advies geven, zodanig dat ze:

- Op de hoogte zijn van hun rechten en plichten.
- Weten wat ze kunnen doen om hun belangen op het gebied van inkomen, uitkeringen, werk, onderwijs, voorzieningen en rechtspositie goed te behartigen.
- Begrip van anderen krijgen voor de problemen die zij ondervinden op bovenstaande gebieden.
- Weten waar ze terecht kunnen voor nadere ondersteuning en informatie, specifiek voor hun situatie.

Een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door:

- Het toetsen van de informatie in de digitale Kennisbank op bruikbaarheid en adequaatheid.
- Het doen van suggesties voor verbetering van de Kennisbank en van de dienstverlening door de Steungroep.

#### **Werkzaamheden**

Telefonische verzoeken om informatie en advies zorgvuldig behandelen:

- Mensen adequaat te woord staan:
  - op afgesproken tijden bereikbaar zijn;
  - werken volgens de binnen het Advies- en meldpunt afgesproken werkwijzen;
  - de problemen van de beller beluisteren en emotionele feedback geven;
  - doorvragen om het probleem helder te krijgen;
  - tezamen met de beller bepalen welke oplossingen er zijn;
  - tezamen met de beller bepalen wat deze zelf kan doen en daarbij tips geven;
  - voor de kwesties waarvoor deskundige ondersteuning nodig is, bepalen welke deskundige dat zou moeten bieden;
  - de beller zo nodig attent maken op het schriftelijke ondersteuningsmateriaal;
  - zo nodig doorverwijzen naar lotgenotencontact of naar andere deskundigen;
  - zo nodig tijdig terugbellen met nadere informatie;
- Signaleren van structurele problemen van bellers en deze melden aan de Steungroepmedewerker.
- Tijdens of na afloop van een gesprek de formulieren van de gespreksregistratie invullen en invoeren in een database.

- Bestuderen van de documentatie van het Advies- en meldpunt en van de informatie in de Kennisbank, signaleren van evt. onjuiste en verouderde informatie hierin en dit melden bij de Steungroepmedewerker.

Bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van het Advies- en meldpunt:

- Deelnemen aan periodieke overleggen.
- Deelnemen aan bijscholing.
- Eventueel in overleg met bestuur en Steungroepmedewerkers andere taken uitvoeren.

#### 4. FUNCTIE-EISEN

##### Eigenschappen

- Goed adviesgesprekken kunnen voeren: dit betreft gespreksvoering, goed kunnen luisteren, inlevingsvermogen, hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden, helder kunnen formuleren.
- Kunnen overleggen en samenwerken met andere (vrijwillige) Steungroepmedewerkers en medewerkers van andere organisaties.
- Bereid zijn zich de benodigde kennis eigen te maken en steeds bij te leren.
- Bereid en in staat zijn om onafhankelijk en objectief advies te geven en om de achtergronden en visie van bellers te respecteren.
- De eigen problemen met gezondheidsproblemen en arbeidsongeschiktheid voldoende hebben verwerkt.
- Correct kunnen omgaan met persoonlijke en vertrouwelijke informatie.
- Een doorzetter, die goed kan samenwerken in een klein team.

##### Opleiding/ervaring

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis hebben op het werkterrein van de Steungroep of in staat zijn zich deze kennis eigen te maken.
- Uit eigen ervaring of uit nabije omgeving weten wat het is om ME/ CVS of een andere invaliderende aandoening te hebben.

##### Overige vereisten

- Voldoende fysiek belastbaar zijn voor de genoemde taken.
- Bereidheid de functie voor 1 of 2 dagdelen per week voor langere tijd te willen vervullen.
- De werktijden worden vastgesteld in overleg met het bestuur en passend in het rooster.

#### 5. WAT BIJDET DE FUNCTIE?

- ❖ Het betreft een vrijwilligersfunctie, met een (bescheiden) vrijwilligersvergoeding en onkostenvergoeding.
- ❖ De Steungroep biedt een scholings- en inwerktraject.
- ❖ Het is een prima manier om werkervaring en de eigen deskundigheid te vergroten.
- ❖ Het werk wordt op het kantoor in Groningen gedaan (vanuit een andere locatie is bespreekbaar)
- Voor de Steungroep werken mensen – grotendeels op vrijwillige basis – met verschillende achtergronden. Met elkaar vormen ze een inspirerende werkomgeving, waarin gezamenlijk wordt gewerkt aan het realiseren van de doelstellingen van de organisatie (zie [www.steungroep.nl](http://www.steungroep.nl)).

Voor inlichtingen kunt u mailen naar Ynske Jansen via [info@steungroep.nl](mailto:info@steungroep.nl). Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op.