

## **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 de 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.

#### **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 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 BIEDT 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.