

Correspondent klachtenbemiddeling - Nederlandstalig

Arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur
Bachelor- of masterdiploma
(bij voorkeur sociale of bedrijfskundige richting)

1) WERKGEVER:

De **Ombudsdienst voor Energie** is een federale autonome overheidsdienst met eigen rechtspersoonlijkheid. Deze dienst behandelt vragen van klanten over elektriciteits- en aardgasbedrijven (leverancier en/of distributienetbeheerder) en bemiddelt bij geschillen tussen de elektriciteits- en aardgasbedrijven en de klanten.

De Ombudsdienst heeft als opdrachten:

- alle klachten over elektriciteits- en aardgasbedrijven van klanten beoordelen en onderzoeken;
- bemiddelen bij geschillen tussen de elektriciteits- en aardgasbedrijven en de klanten;
- een aanbeveling richten aan de elektriciteits- en aardgasbedrijven indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt;
- beleidsadviezen uitbrengen;
- een jaarlijks activiteitenverslag overmaken aan de federale minister bevoegd voor Energie.

2) JOBINHOUD:

- Als **zelfstandig dossierbeheerder** de klachten die de Ombudsdienst voor Energie ontvangt van klanten over een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf **onderzoeken en beoordelen** op hun ontvankelijkheid, inhoud en bevoegdheidsniveau (federaal, gewestelijk, ...);
- De klachten doorsturen naar de elektriciteits- en aardgasbedrijven en eventueel naar de bevoegde federale of gewestelijke administraties en/of regulatoren;
- Een **minnelijke oplossing** tussen de partijen zoeken en zo nodig een aanbeveling aan het energiebedrijf voorbereiden;
- Je doet dit volgens de bepalingen en binnen de limieten van:
 - de bevoegdheid van de Ombudsdienst;

- de institutionele organisatie van de energiemarkt (bevoegdheidsverdeling);
- de verschillende Europese, federale en gewestelijke regelgevingen inzake distributie en levering van elektriciteit en aardgas en inzake marktpraktijken en consumentenbescherming.
- **Aanbevelingen** aan de elektriciteit- en/of aardgasbedrijven opstellen indien geen minnelijke schikking gevonden kan worden;
- **Beleidsadviezen voorbereiden**;
- **Samenwerken** met de andere collega's aan de opdrachten van de Ombudsdienst en kennis delen.

1) VAARDIGHEDEN

- Je analyseert gegevens gericht en beoordeelt informatie kritisch.
- Je lost problemen zelfstandig op en zoekt alternatieven.
- Je neemt beslissingen op basis van (on)volledige informatie en onderneemt doelgerichte acties om deze uit te voeren.
- Je creëert en bevordert de groepsgeest door inzichten en ervaringen te delen.
- Je onderhoudt constructieve contacten in het kader van je functie.
- Je handelt integer, in overeenstemming met de verwachtingen van de organisatie, respecteert vertrouwelijkheid, komt verbintenissen na en vermijdt elke vorm van partijdigheid in de behandeling van geschillendossiers.
- Je plant en beheert je eigen groei actief in functie van je mogelijkheden, interesses en ambities.
- Je stelt je eigen functioneren kritisch in vraag en gaat continu op zoek naar nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis.
- Je zet je in en wil resultaten boeken.
- Je neemt verantwoordelijkheid op en maakt de toevertrouwde taken eigen.
- Je bouwt continu aan een vertrouwensrelatie met je interne en externe contacten op basis van je expertise.

2) TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- Je drukt je mondeling en schriftelijk vlot en correct uit.
- Je hebt een algemene kennis over de organisatie van de aardgas- en elektriciteitsmarkt, of wil deze *on the job* verwerven en uitbouwen.
- Je hebt interesse voor marktpraktijken en consumentenbescherming binnen de aardgas- en elektriciteitsmarkt, en wil je kennis erover aanscherpen.
- **Informaticakennis**: (voldoende kennis)
 - gebruik van de pc en beheer van bestanden
 - internet, Microsoft Office (Word, Outlook, Excel, ...)
 - interne gegevensverwerking

- **Talenkennis**
 - Nederlands: moedertaal – zeer goede kennis – mondeling en schriftelijk.
 - Kennis van het Frans en/of het Engels is een pluspunt.

3) **DEELNEMINGSVOORWAARDEN**

VEREIST DIPLOMA:

PROFIEL

Je beschikt over een bachelor- (graduaat) of masterdiploma (licentie) (bij voorkeur sociale of bedrijfskundige richting), tenzij de Ombudsdienst de relevante professionele ervaring kan erkennen als gelijkgeschakeld met een bachelor-niveau.

VEREISTE ERVARING OP DE UITERSTE INSCHRIJVINGSDATUM:

- Geen ervaring vereist
- Een relevante professionele ervaring van een aantal jaren in een administratieve, overheids- of ondernemingsomgeving kan een voordeel zijn.

SELECTIE EN AANWERVING:

- De meest geschikte kandidaat wordt aangeworven met een **arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur in de functie van correspondent klachtenbemiddeling (B1).**

INTERESSE?

Richt uw kandidatuur met sollicitatiebrief en cv (+diploma's en getuigschriften/attesten van aanvullende opleiding) per e-mail vóór 16 april 2023 aan:

selecties@ombudsmanenergie.be en sec_adm@ombudsmanenergie.be

ARBEIDSVoorwaarden

- De tewerkstelling start zo snel mogelijk.
- Relevante beroepservaring wordt in aanmerking genomen (anciënniteit).

PLAATS TEWERKSTELLING

De Ombudsdienst is gevestigd in Brussel op de Koning Albert II-laan 8/6 (eerste verdieping).

LOON

Correspondent		
aanvangswedde per jaar (zonder anciënniteit) aangepast aan de index van januari 2023		
0 jaar anciënniteit	bruto jaarloon	33.606,32 EUR
	bruto maandwedde	2.800,53 EUR
4 jaar anciënniteit	bruto jaarloon	35.764,21 EUR
	bruto maandwedde	2.980,35 EUR
8 jaar anciënniteit	bruto jaarloon	37.920,10 EUR
	bruto maandwedde	3.160,01 EUR

Voordelen:

- gratis openbaar vervoer voor het woon-werkverkeer
- het verlofstelsel van het federaal administratief openbaar ambt (26 dagen + sluiting tussen kerst en nieuwjaar)
- groepsverzekering (zonder eigen bijdrage; de premie is volledig ten laste van de werkgever):
 - hospitalisatieverzekering
 - tweede pijler (aanvullend pensioen)
- voordelenkaart Benefits at Work – prijskorting
- maaltijdcheques van 8,00 EUR
- Bereikbaarheid: dichtbij Brussel-Noord (op wandelafstand)