

Toute candidature doit, à peine de déchéance, être adressée par envoi recommandé, dans le mois qui suit la publication du présent appel, au ministre de la Justice à l'adresse suivante :

“SPF JUSTICE, DIRECTION GENERALE DE L'ORGANISATION JUDICIAIRE – SERVICE DU PERSONNEL – ROJ 211, BOULEVARD DE WATERLOO 115, 1000 BRUXELLES”.

Pour être recevable, la candidature doit être accompagnée des documents suivants :

- 1° une copie certifiée conforme du diplôme;
- 2° un extrait du casier judiciaire délivré après la publication de l'appel aux candidats;
- 3° un curriculum vitae contenant les informations nécessaires permettant de vérifier si les conditions requises sont remplies ainsi que les pièces justificatives utiles en la matière.

Elke kandidaatstelling moet op straffe van verval, binnen een termijn van een maand na de bekendmaking van deze oproep bij aangetekende zending gericht worden aan de minister van Justitie op het volgende adres :

“FOD JUSTITIE, DIRECTORAAT-GENERAAL – RECHTERLIJKE ORGANISATIE – DIENST PERSONEELSAZAKEN – ROJ 211, WATERLOOLAAN, 115, 1000 BRUSSEL”.

Om ontvankelijk te zijn moet de kandidaatstelling vergezeld zijn van de volgende documenten :

- 1° een eensluitend verklaard afschrift van het diploma;
- 2° een uittreksel uit het Strafrechtregister uitgereikt na de bekendmaking van de oproep tot de kandidaten;
- 3° een curriculum vitae houdende de nodige inlichtingen die toelaten te controleren of de voormelde voorwaarden vervuld zijn en de terzake nuttige stavingsstukken.

SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS

[C – 2015/18368]

Le Médiateur pour les Pensions recherche un « collaborateur 2.0 », c.-à-d. un collaborateur totalement au fait des médias sociaux, qui les connaît et sait les utiliser, pour une fonction de collaborateur secrétaire (h/f) et/ou pour la constitution d'une réserve de recrutement pour cette fonction

À propos de nous

Le Service de médiation pour les Pensions examine les plaintes portant sur les pensions légales et sur le fonctionnement des services de pensions, il sert également d'intermédiaire et recherche la conciliation entre le citoyen et les services de pensions.

Une fois par an, au moins, le Service de médiation établit un Rapport à propos de ses activités destiné au Ministre des Pensions, aux autres Ministres compétents en matière de pensions ainsi qu'à la Chambre des Représentants.

Le Collège des médiateurs conduit le service et veille à offrir une valeur ajoutée à ses interventions.

Objectif de la fonction

Vous êtes la carte de visite du Service de médiation Pensions. Vous accueillez avec le sourire les clients du Service de médiation. Vous traitez les appels téléphoniques avec professionnalisme. Vous aidez également vos collègues en leur apportant un support administratif et organisationnel. Vous suivez de même l'actualité des pensions. Vous assurez la présence du service de médiation sur le web, via les médias sociaux.

Exigences de la fonction

Le collaborateur secrétaire est le premier point de contact du Service de médiation Pensions. Il accomplit ses tâches de manière correcte et loyale.

Le collaborateur est motivé par le travail de secrétariat. Toute expérience comme secrétaire de direction ou secrétaire est un plus. Vous connaissez et utilisez les médias sociaux.

Vous vous exprimez aisément en néerlandais comme en français.

Vous êtes organisé, avez une connaissance approfondie de MS Office et vous êtes prêt et motivé à apprendre la matière des pensions.

Compétences génériques

- Orienté client et respectueux : les personnes qui font appel au Service de médiation Pensions sont accueillies de manière cordiale, dynamique, adéquate, correcte et avec empathie. Le client est central dans notre mission.

- Confiance : travailler de manière minutieuse, efficace et efficiente. Rendre notre service accessible pour tous. Traiter correctement et avec respect, compte tenu de l'environnement et des règles et des accords existants.

- Neutralité : ne faire aucune différence dans le traitement des clients, quels que soient leur origine, leur culture, leur conviction, leur lieu de résidence, la nature de leur plainte,...

- Améliorer constamment : se montrer prêt aux apprentissages et aux adaptations en rapport avec sa propre fonction et situation.

- Utiliser en toute confiance les informations récoltées.

- Collaborer : travailler avec les autres et les informer.

- Empathie : voir, comprendre et tenir compte du ressenti des autres. Pouvoir rapidement cerner les limitations des autres et se rapprocher d'eux dans ce contexte.

- Nouer facilement des contacts avec des personnes de contact internes et externes (CTI, logistique, catering...). Travailler en réseau et entretenir les contacts.

OMBUDSDIENST PENSIOENEN

[C – 2015/18368]

De Ombudsdienst Pensioenen gaat over tot het aanwerven of aanleggen van een werfreserve voor de functie van “secretariaatsmedewerker 2.0”, volkomen vertrouwd met sociale media

Situering

De Ombudsdienst Pensioenen onderzoekt klachten over de wettelijke pensioenen en over de werking van de pensioendiensten, bemiddelt tussen de burger en de pensioendiensten en streeft verzoening na.

Jaarlijks legt de Ombudsdienst Pensioenen een Jaarverslag over zijn activiteiten voor aan onder meer de Minister van Pensioenen en de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

Het College van de Ombudsmannen leidt de dienst. Het beoogt steeds een meerwaarde.

Doel van de functie

U bent het visitekaartje van de Ombudsdienst Pensioenen. Met een glimlach zorgt u voor het onthaal van de klanten van de Ombudsdienst. U behandelt de inkomende telefoons met de nodige professionaliteit. Verder helpt u uw collega's door hen administratieve en organisatorische steun te bieden. U volgt eveneens de pensioenactualiteit op. U verzekert tevens de aanwezigheid van de Ombudsdienst Pensioenen op het web via sociale media.

Functievereisten

De secretariaatsmedewerker is het eerste aanspreekpunt van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij voert zijn taken loyaal en correct uit.

De medewerker is geboeid door secretariaatswerk. Enige ervaring als directiesecretaris of secretaris is een pluspunt. U kent en werkt met de sociale media.

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

U bent een planner met een grondige kennis van MS office die geboeid en bereid is om kennis op te doen van de pensioenmaterie.

Generieke Competenties

- klantgericht en respectvol: de personen die beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen worden vriendelijk, adequaat, correct en met zorg voor empathie op een dynamische wijze benaderd: de klant staat centraal

- betrouwbaarheid: zorgvuldig, doeltreffend en efficiënt handelen: zorgt ervoor dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk is: handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken

- neutraliteit: maakt geen verschil in behandeling van de klanten naargelang de afkomst, taal, cultuur, overtuiging, woonplaats, aard van de klacht, ...

- voortdurend verbeteren: toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie

- betrouwbaar omgaan met de verkregen informatie

- samenwerken: werkt mee en informeert anderen

- inlevingsvermogen: ziet, begrijpt en houdt rekening met gevoeligheden van anderen. Kan vlot omgaan met beperkingen van anderen en benadert de “andere” in deze context.

- contacten leggen: vlot omgaan met interne en externe contactpersonen (ICT, logistiek, catering, ...), doet aan netwerking en onderhoudt de contacten

Compétences liées à la fonction

- Pouvoir travailler de façon autonome.
- Etre flexible.
- Expression écrite et orale : utiliser une langue correcte et compréhensible.
- Connaissance active de la seconde langue nationale : répondre aux personnes qui contactent le Service de médiation Pensions dans leur langue maternelle (NL ou FR).
- Précision : rendre un travail correct avec un souci du détail.
- Planification : planifier effectivement son propre travail et tenir l'agenda du service.
- Travail sur projets : prendre part activement aux projets, collaborer de manière optimale et se tenir au courant des projets en cours.
- Gérer la correspondance et les dossiers, assurer le suivi de la bibliothèque digitale.
- Prendre en charge le secrétariat du Collège.
- Bonne connaissance des applications informatiques.

Nous proposons :

- Sur la base d'un avis motivé du Collège, le Ministre des Pensions vous désigne pour une période de 2 ans (renouvelable indéfiniment). Durant cette période, vous êtes mis d'office en congé pour une mission d'intérêt général (assimilée à de l'activité de service).
- Un travail au sein d'une petite équipe en bénéficiant d'une large autonomie dans la réalisation des tâches.
- Une gestion de formation proactive
- Horaire fixe de 9 h à 17 h
- Un restaurant d'entreprise
- Une prime mensuelle de 82,66 euros bruts brut à 176,09 euros brut (selon le niveau comme fonctionnaire fédéral).
- Un bureau individuel au 27ème étage de la tour WTC 3, tout près de la Gare du Nord, avec une vue panoramique sur Bruxelles.

Conditions de participation

Seuls les fonctionnaires fédéraux nommés à titre définitif peuvent poser leur candidature.

Etre nommé au niveau C ou au niveau B (avec échelle de traitement B1 ou B2, avec entrée en service avant ou après le 31 décembre 2013) ou au niveau A (classe A1, A2, NA1 ou NA2).

Les candidatures peuvent être introduites jusqu'au 23 novembre 2015 via mail: plainte@mediateurpensions.be, avec le titre : candidature collaborateur secrétaire.

Le mail de candidature est accompagné d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation.

Procédure de sélection

Vous recevez dans les 24 heures un accusé de réception de votre candidature.

Le Collège des médiateurs effectue une première sélection sur la base des candidatures introduites.

Les candidats retenus sont alors invités pour une entretien (d'une heure). Durant cet entretien, les différentes compétences des candidats sont examinées au départ d'un casus (à orientation juridique (avec un temps de préparation d'une heure également). Il est possible que le candidat soit invité à un second entretien (qui ne portera plus sur un casus).

Les candidats sont informés dans les 15 jours ouvrables du résultat de la sélection. Les lauréats sont placés sur une liste d'embauche de réserve valable jusque fin 2018. La réserve de recrutement ne comporte aucun classement.

Dès qu'un poste se libère au sein du Service de médiation, et pour autant que les budgets le permettent, les candidats de la réserve sont invités à confirmer leur candidature pour la fonction à pourvoir. Le Collège propose alors au Ministre le candidat dont le profil répond au mieux.

La date d'entrée en service est fixée de commun accord avec le candidat.

Functiegebonden competenties

- zelfstandig kunnen werken
- grote flexibiliteit
- schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: een correcte en begrijpelijke taal hanteren
- actieve kennis van de tweede landstaal: de personen die telefonisch beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen in hun eigen landstaal (NL en FR) te woord staan.
- nauwgezetheid: met oog voor detail correct werk afleveren
- plannen: eigen werk effectief plannen en agenda van de dienst bijhouden
- projectwerking: neemt actief deel aan projecten, doet optimale voorbereidingen en is inhoudelijk op de hoogte van de lopende projecten.
- kunnen beheren van briefwisseling en dossiers en opvolgen van de digitale bibliotheek
- verzorgen van het secretariaat van het College
- goede kennis van informaticatoepassingen

Wij bieden u:

- Op gemotiveerd voorstel van het College stelt de Minister van Pensioenen u aan voor 2 jaar (onbeperkt hernieuwbaar). Tijdens deze periode bent u ambtshalve in verlof voor opdracht van algemeen belang (gelijkgesteld met dienstactiviteit)
- Tewerkstelling in een klein gemotiveerd team waarbij u een grote autonomie krijgt in het uitvoeren van de taken
- Actief opleidingsbeleid.
- Vast uurrooster van 9 tot 17 uur
- Bedrijfsrestaurant
- Een maandelijkse premie van 82,66 euro bruto of 176,09 euro per maand (afhankelijk van niveau als federaal 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.

Deelnemingsvoorwaarden

Enkel vast benoemde ambtenaren van het federaal openbaar ambt kunnen zich kandidaat stellen.

U dient benoemd te zijn in niveau C, niveau B (met weddenschaal B1 of B2 al dan niet in dienst getreden voor of na 31 december 2013) of niveau A (klasse A1, A2, NA1 of NA2).

Kandidatuur moet ingediend worden tot en met 23 november 2015 via mail: klacht@ombudsmanpensioenen.be. U vermeldt in de titel: kandidatuur secretariaatsmedewerker.

Bij de kandidatuur voegt u een curriculum vitae en een motivatiebrief.

Selectieprocedure

Binnen de 24 uren krijgt u een bevestiging 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, worden uitgenodigd voor een gesprek (duur één uur). Tijdens dit gesprek worden de verschillende competenties van de kandidaat onderzocht. Het is mogelijk dat de kandidaat voor een tweede gesprek wordt uitgenodigd.

De kandidaten worden binnen de 15 werkdagen ingelicht over het resultaat van de selectie. De geslaagde kandidaten worden op een werfreserve geplaatst die geldig is tot eind 2018. De werfreserve bevat geen rangschikking.

Zodra een vacature binnen de Ombudsdienst Pensioenen te begeven is, worden de kandidaten die zich in de werfreserve bevinden uitgenodigd om hun kandidatuur voor de te begeven functie te bevestigen. De Ombudsmannen stellen op dat ogenblik 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.