

Bijstandsverlener (M/V/X)

Jouw missie in de job

Je bent een belangrijke schakel tussen het slachtoffer, de naaste familie, de externe partijen en de bijstandsverzekeraar. Je regelt de opvang, bijstand en eventuele repatriëring van het slachtoffer. Je volgt het volledige proces op vanaf de oproep tot de afsluiting van het dossier. Je selecteert en werkt bijstandsopties uit en zorgt dat alles tot een goed einde komt.

Jouw opdrachten

Als bijstandsverlener ben je de redder in nood. Het slachtoffer rekent op jou voor opvang en coördinatie van de hulpverlening.

- Je beantwoordt de oproep van het slachtoffer, of belt zelf naar het slachtoffer of naaste familie. Je luistert met begrip naar het verhaal van het slachtoffer, daarbij stel je de juiste vragen om de nodige informatie te krijgen. Je zorgt ervoor dat het slachtoffer zich opgevangen voelt.
- Vervolgens ga je, in klare en duidelijke taal, alle relevante informatie geven over de voorziene bijstand en je beantwoordt ook de eerste vragen van het slachtoffer.
- Dan is het belangrijk om alle informatie te verzamelen over de verzekeraar van het slachtoffer en de schade, je stelt het slachtoffer en zijn naasten gerust indien nodig.
- Je zoekt naar de beste oplossing voor het slachtoffer in functie van de situatie, de contractuele dekkingen en de geldende procedures.
- Je schakelt externe hulpverleners in en verzorgt de follow-up.
- Je blijft bereikbaar voor het slachtoffer tijdens het verloop van het dossier en je houdt hem of haar permanent op de hoogte van de ontwikkelingen in zijn of haar dossier, je geeft antwoorden op mogelijke vragen
- Je volgt constant het dossier op en geeft de nodige informatie over de evolutie aan de betrokken partijen, je zorgt ervoor dat je continu over correcte informatie beschikt over het slachtoffer.
- Je bereidt proactief de thuiskomst van het slachtoffer voor. En je staat klaar met praktische steun en advies.
- In geval van een medisch dossier, coördineer je het proces van de eventuele repatriëring en zorg je voor afstemming met de verschillende partijen (slachtoffer, naasten en artsen). Zo garandeer je de fysieke bescherming van het slachtoffer.
- Achteraf ga je het dossier en de samenwerking evalueren door te peilen naar de tevredenheid bij de klant en het slachtoffer.

Jouw competenties

- Als bijstandsverlener zijn inlevingsvermogen, zelfzekerheid en koelbloedigheid sleutelbegrippen. Je houdt het hoofd koel en je probeert zoveel mogelijk informatie te verzamelen en te bevatten.
- Je houdt je eigen emoties en stress in balans bij het opvangen van slachtoffers met zware trauma's, of bij onredelijke verzoeken.
- Je begrijpt snel uit een relaas of noodoproep waarover de feiten of incidenten gaan. Ad rem zoek je naar de gepaste oplossingen en coördineer je alle acties.
- Je bent sterk in acties plannen en organiseren.
- Je hebt een sterk inlevingsvermogen en de nodige communicatieve vaardigheden om slachtoffers te bedaren en anderen aan te zetten tot snelle actie.
- Je begeleidt en adviseert slachtoffers in het begrijpen van de mogelijkheden, voorwaarden en risico's van bijstandsverlening.
- Je gaat accuraat te werk bij dossierbeheer en gegevensverwerking.
- Je raadpleegt en verwerkt snel en nauwkeurig data in de ICT-beheersystemen.
- Je werkt zelfstandig en bent tegelijk ook een teamplayer. Je staat open voor feedback en deelt je kennis graag met collega's.
- Je beheerst de beide landstalen zeer goed. Een basiskennis Engels is een troef.

Jouw doorgroeikansen

Als bijstandsverlener kan je je specialiseren, hoger klimmen of zijwaarts groeien.

- Specialiseer je en vang nog complexere oproepen op.
- Verdiep je in technische expertise.
- Stroom door naar een job als schadebeheerder.
- Of stroom door naar diverse commerciële functies.
- Als je sterk bent in het coachen van collega's, kan je ook teamleader worden.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- Je besteedt aandacht aan een warme en klantvriendelijke opvang en een gepersonaliseerde service.
- Je denkt en handelt klantgericht en oplossingsgericht.
- Je hebt sterke communicatievaardigheden. Je reageert snel, betrouwbaar en ad rem op verzoeken.
- Je capteert adequaat de behoeften van de klant en biedt 'service en care' in real time. Je kan hierbij terugvallen op digitale support tools, databanken en platformen met informatie over de verzekerde, de bijstandsverleners, de betrokken dienstverleners enz.
- Contacten met klanten gebeuren nu via meerdere kanalen en evolueren ook sterk naar digitale en mobiele communicatie (via apps, chatbots, en dergelijke). Daarom is het noodzakelijk dat je je digitale skills blijft ontwikkelen en je je communicatiestijl aanpast aan verschillende communicatiekanalen (aan de telefoon, via e-mail of online).
- Dankzij de digitalisering neemt de klant zelf ook een aantal taken ter harte zoals het zich online registreren, invoeren en aanpassen van gegevens, online aangeven van schade, opvragen van informatie of documentatie... Je helpt hen dan ook in het versterken van hun zelfredzaamheid op digitaal vlak in het beheer van hun persoonlijke dossier.
- Je hebt een sterke *e-awareness* en bent snel weg met nieuwe applicaties. Je navigeert vlot doorheen verschillende beeldschermen, scenario's en informatiestructuren.
- Weerbaarheid is een sterke troef voor jou. Je blijft rustig bij piekmomenten, verschillende oproepen en uiteenlopende ongevallen.

Persoonlijke doeltreffendheid en veranderingszin zijn een must voor de toekomst. Dat betekent dat je:

- graag zelfstandig werkt en tegelijk een teamspeler bent, ook in een digitale, online werkomgeving;
- open staat voor feedback en je aandacht hebt voor je persoonlijke groei en inzetbaarheid;
- open staat voor nieuwe zaken, leergierig bent en digitale ontwikkelingen omarmt;
- veerkrachtig en persoonlijk in balans blijft in een verzekeringswereld in volle transitie;
- de creativiteit waardeert van een multiculturele en intergenerationele werksetting.

Learn and Evolve - met Fopas

Is de verzekeringswereld jouw ding? Lees en leer er dan verder over op onze websites.

Volg de trends op via [Observeo](#) en consulteer het leerprogramma van [Fopas](#). Zo blijf je continu op de hoogte van de sector.