PWA Onthaal Procedures

 **Telefoonisch contact of ter plaatsen

Werkzoekende (WZ)**

**Vragen:**

* Woonplaats van de aanvrager
* ontroleer de geldigheid van de identiteitskaart (ter plaatse)
* Status aanvrager (werkloosheid, OCMW)
* Telefonisch wordt de persoon gevraagd zich tijdens kantooruren te melden bij de FTA om zich te registreren. Anders op afspraak (noteer in het dagboek en voeg een toelichting toe bij de reden van de afspraak)

**Verschillende mogelijkheden:**

**Woonachtig in de gemeente Vorst:**

* OCMW, registratie op vertoon van het OCMW-certificaat van minder dan 3 maanden geleden
* Werkloosheid, registratie na validatie van formulier C63 door ONEM
* Herinner de rechten en plichten van de aanbieder

**Inwoner van een andere gemeente:**

* Registratie op vertoon van een bewijs van registratie van het gebied van zijn verblijf.
* Herinner de rechten en plichten van het PWA-contract

**NB : directe codering op ALEGEST:**

**Af te drukken documenten:**

* + - PWA + C63-blad of OCMW-certificaat (onderaan bestand voor Ale de Vorst)
		- Bewijs van registratie (voor de dienstverlener)
		- Code van goede praktijk (voor de dienstverlener)
		- Aanvraag van een verklaring van goed gedrag en zeden (voor de aanbieder die op een school wil werken)

**Indien de WZ reeds ingeschreven is:**

**Te doen :**

* Controleer de geldigheid van de identiteitskaart (ter plaatse)
Open uw bestand op ALEGEST
* Controleer contactgegevens (adres, telefoon)
* Controleer plaats van dienst en gebruikersnaam
* Controleer en voer de gewerkte uren in op basis van ALE4
* Druk een ALE4-formulier af voor de volgende maand (ter plaatse)
* Vraag hoe het met de gebruiker gaat
* Herinner de eiser eraan dat werken in een vrijhandelsovereenkomst de zoektocht naar een baan niet opheft

**Nieuwe klant gebruiker (utilisateur)**

**Vragen:**

* Controleer de geldigheid van de identiteitskaart
* Wat zijn de noden en de behoefte
* Plaats van de dienst
* Keuze van activiteit

**Mogelijkheden:**

* Vraag een registratievergoeding van 7,45 euro contant te betalen (een betalingsbewijs op te stellen) of op rekening van de PWA van Vorst te willen storten
* Registreer op Edenred en Extranet
* Druk twee exemplaren van het registratieformulier af en laat het ondertekenen door de gebruiker en de PWA-agent (één voor de gebruiker en één voor PWA)
* Leg uit hoe te bestellen
* Code van goede praktijk voor de gebruiker
* Codeer ten slotte het registratieformulier op ALEGEST

**Indien de klant gebruiker reeds ingeschreven is:**

**Te doen :**

* Open uw bestand op ALEGEST
* Controleer of het in volgorde van registratie is
* Reageer op zijn verzoek

**Vragen bij de werkzoekenden:**

Vul het te verwerken aanvraagformulier in:

* Gebruikersadres
* Datum van aanvraag
* Vraagmanager
* Onderwerp van het verzoek
* Dagen en uren van de dienst
* Activiteit details
* Gebruikersgegevens
* Contactpersoon
* Telefoon
* Contactgegevens van de serviceprovider
* Achternaam / voornaam
* Telefon

**Belangrijk te noteren:**

* Zoek naar kandidaten met de geschikte profielen.
* Neem contact op met de serviceprovider die op afspraak is gecontacteerd en vergeet nooit om deze met een toelichting op de agenda te zetten.

**Uitnodigingen :**

**Te doen :**

* Controleer de geldigheid van de identiteitskaart (ter plaatse)
* Open uw bestand op ALEGEST
* Controleer contactgegevens (adres, telefoon)
* Verzoek om een certificaat van goed karakter en zeden (als de dienst voor een school is)
* Druk een ALE4-formulier voor de maand af
* Print het ALE-contract (eerste service)
* Maak de matching tussen de gebruiker en de dienstverlener (vraag een afspraak voor hen om te ontmoeten)
* Geef feedback na het gebruikersbezoek

Vul het beschrijvingsblad in dat aan de dienstverlener moet worden verstrekt:

* Plaats van de dienst (adres)
* Dagen en uren van de dienst
* Activiteitsdetails
* Gebruikersgegevens
* Contactpersoon
* Telefoon

NB : Als u dit niet kunt doen, vergeet dan nooit de gebruiker telefonisch op de hoogte te stellen.

**Inlichtingen over de PWA Chèques**

Mogelijke omstandigheden:

Indien de gebruiken de cheques niet heeft ontvangen?

**Na te kijken :**

* Autorisatieopdracht
* Bestelstatus op het Edenred extranet:
	+ Niet zichtbaar
	+ Bezig
	+ Verzonden
* Goed rekeningnummer
* Goed bedrag
* Goede communicatie
* Bel Helpdesk Edenred
	+ PWA: 02/678 28 38
	+ Klant Gebruiker: 02/678 28 25

**In te vullen Formulier ALE3**

***-* Gebruiker: voorkant**

**- Werknemers: achterkant**

 **Met de keuze uit volgende oorzaken:**

* Ik heb cheques ontvangen, maar niet de mijne?
* Ik ben mijn cheques kwijt, zijn mijn cheques gestolen?
* Ik wil mijn cheques retourneren en vergoed krijgen (cheques geldig of verlopen voor minder dan 6 maanden)?
* Ik wil mijn cheques ruilen (cheques geldig of verlopen voor minder dan 6 maanden)?