**Functieomschrijving: Kwaliteitsmedewerker voor team Armoedevoorzieningen (MOW)**

Functiegebied: Sociaal / Maatschappelijk

Organisatie: Cluster maatschappelijke Ontwikkeling

FSK: FSK 10

Functiefamilie: Uitvoering

Aantal uren per week: 32-36

Voor het opvangen en ondersteunen van de overige kwaliteitsmedewerkers tijdens de uitvoeringspiek vragen wij een Kwaliteitsmedewerker met ruime ervaring met Socrates en ervaring bij W&I. (bij voorkeur op de afdeling beheer)

**Het cluster MO, directie MOW, afdeling ABV, team Armoedevoorzieningen**

Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling stimuleert maximale ontplooiing van talent in een gezond lichaam. Daarbij gaan we uit van de kracht van de Rotterdammers, ook als zij niet op eigen benen kunnen staan. Het streven is dat iedereen zijn talent ontwikkelt, leert en/of werkt, maatschappelijk actief is als leren of werken niet kan en zorgt voor de eigen gezondheid. Sport, cultuur, onderwijs en basale zorg dragen daaraan bij. We bieden lichte ondersteuning als de omgeving die niet kan bieden. Of intensievere zorg waar echt noodzakelijk. Dat doen we in opdracht van het college en deelgemeenten en samen met maatschappelijke partners.

De afdeling ABV is de backoffice van de directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW) binnen het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling. De afdeling bestaat uit de Administratie, team Advies & Implementatie, team Bedrijfsvoering en team Vak ontwikkeling & Kwaliteit.

De armoederegelingen Tegemoetkoming Meerkosten Zorg (TMZ), AOW-en Jeugdtegoed (AJT) en voorziening Bijzondere Bijstand voor AOW gerechtigden (BB-AOW) beslaan gezamenlijk één van de administratieve teams binnen ABV.

Tegemoetkoming Meerkosten Zorg (TMZ)

Deze regeling vervangt de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (WTCG) en de compensatieregeling eigen risico (CER). Sinds 2015 kunnen Rotterdammers voor meer zorg en ondersteuning aankloppen bij de gemeente. Een aantal taken lag eerst bij het Rijk, zoals de WTCG en de CER. Zo is ook de ‘Tegemoetkoming Meerkosten Zorg’ ontstaan. TMZ is een regeling van de Gemeente Rotterdam die ondergebracht is onder de wet WMO en wordt voor de 3e keer uitgevoerd voor Rotterdammers met een beperking of chronische ziekte en een inkomensgrens van maximaal 130% van het minimum inkomen. De tegemoetkoming is voor de extra kosten vanwege beperking en/of chronische ziekte van henzelf of hun kind.

AOW- en Jeugd tegoed (AJT)

Dit tegoed komt voort uit de participatiewet voor Rotterdamse AOW’ers met een krappe beurs en voor Rotterdamse kinderen uit gezinnen met een laag inkomen. De regeling valt onder het armoedebeleid van de gemeente Rotterdam en zal dit jaar voor de 3e maal uitgevoerd worden. Nieuw dit jaar is dat het Jeugdtegoed naar leeftijd wordt uitgekeerd, oudere kinderen brengen over het algemeen immers meer kosten met zich mee. Het tegoed wordt gestort op de Rotterdampas. Doel is om kinderen, jongeren en AOW’ers met een krappe beurs deel te laten nemen aan het sociale leven en het tegoed kan worden ingezet voor spullen voor school, de contributie voor de sportclub of bijvoorbeeld de aanschaf van een fiets.

Bijzondere Bijstand voor AOW gerechtigden

Door bijzondere omstandigheden kunnen burgers die extra kosten moet maken die zij niet kunt betalen, soms een vergoeding aanvragen. Die vergoeding is de Bijzondere Bijstand. De Bijzondere Bijstand is alleen bedoeld voor de meest noodzakelijke bijzondere kosten. De Bijzondere Bijstand wordt verstrekt als lening of gift. Dit hangt af van wat aanvraagt wordt. Bij de lening, betaalt de burger de Bijzondere Bijstand terug in termijnen aan de gemeente. Alleen voor de AOW gerechtigde burger valt de Bijzondere Bijstand onder het cluster MO. Gedacht kan worden aan kosten als: Bewind voering en mentorschap, Alarmeringsapparatuur, Hoortoestel, Rechtshulp, Begrafeniskosten, Dieetkosten, Bril, Kleding/Schoeisel, Inrichting/huisraad, Verhuiskosten, Vervoerskosten, Verwarmingskosten, etc.

Medewerkers TMZ, AJT en BB (AOW)

In totaal gaat het over een afdeling van jaarlijks gemiddeld 18 fte bij TMZ, 10 fte bij AJT en 5 fte bij BB(AOW). De medewerkers variëren in functie van data-entry medewerker (FSK 5) tot gebrevetteerd inkomensconsulent en WMO adviseurs (FSK 9).

**De functie:**

De kwaliteitsmedewerker bij de regelingen Armoedevoorzieningen ondersteunt en coacht de behandelaren van de drie regelingen/voorzieningen. Centraal in de dagelijkse praktijk staat het voortdurend stimuleren van de medewerkers om zich te ontwikkelen tot volwaardige zelfstandige en professionals met uitstekende kennis van de wettelijke kaders, de processen en de werkafspraken in relatie tot de dienstverlening aan de burger. De kwaliteitsmedewerker is zeer goed bekend met de participatiewet, de wet op de WMO, de systemen, werkprocessen en applicaties van met name W&I binnen de Gemeente.

Je levert bruikbare en tijdige adviezen en voorstellen op het gebied van deze regelingen en bijbehorende processen, werkinstructies, beleidsregels en overige inhoudelijke zaken. Je bewaakt hierbij de kwaliteit. Je analyseert de uitkomsten, doet verbetervoorstellen over controles en rapportages en neemt initiatief tot het oplossen van knelpunten. Je draagt hiermee bij aan het lerend vermogen van de organisatie. Ook verzorg je zo nodig interne instructies en opleidingen. Tevens monitor en toets je alle relevante ontwikkelingen en zorg je dat deze worden geïntegreerd binnen de afdelingsprocessen gericht op het borgingsproces en de verdere voortgang. De kwaliteitsmedewerker heeft kennis van Avaya en monitort het callcenter. De kwaliteitsmedewerker handelt waar nodig de klachten en bezwaren af van burgers.

De kwaliteitsmedewerker(s) en de teammanager werken nauw samen om de medewerkers te faciliteren bij het bereiken van het beste resultaat bij de afhandeling van de individuele aanvragen. Naast coachen en ondersteunen van de medewerkers heb je ook team overstijgende taken en ben je in de functie verantwoordelijk voor de uitvoering, het beheer en de doorontwikkeling van specifieke onderdelen binnen het project.

**Vraag en aanbod:**

• Je hebt een afgeronde HBO opleiding

• Je hebt enkele jaren ervaring in de rol van kwaliteitsmedewerker

• Minimaal 1 tot 2 uitvoeringsjaren ervaring met W&I, liefst ‘beheer afdeling’

• Diepe kennis van het systeem Socrates

• Enkele jaren ervaring met het werken binnen een Gemeente en kennis van gemeentelijke systemen en cultuur.

• Je hebt sterke affiniteit met zorg en hulpverlening;

• Je hebt kennis van relevante wet- en regelgeving zoals Wet op de WMO en de participatiewet;

• Je hebt minimaal 1 tot 2 uitvoeringsjaren ervaring/kennis van de applicatie:

1. Kennis TMZ

2. Avaya callcenter

3. Office (waaronder goede Excelvaardigheden)

Gezien de complexiteit van de functie vragen wij een flexibele en klantgerichte persoonlijkheid. Je bent communicatievaardig waardoor je verschillende partijen (m.n. intern) aan elkaar weet te verbinden. Tevens vraagt de grote variatie in de fsk’s binnen het team vaardigheden op het gebied van verbinden, en bruggen bouwen.

Het projectmatige karakter van de regelingen brengt in periodes enige onrust en onduidelijkheid met zich mee over het uitvoeringsproces. Dit vraagt flexibiliteit en mogelijk ook een groot zelfsturend en zelf oplossend vermogen. Er is een proactieve hands-on mentaliteit vereist.

Je bent in staat op juiste wijze om te gaan met weerstand tegen verandering en/of nieuw beleid. Uiteraard ben je adviesvaardig en bezit je analytisch vermogen.