# Integraal Klantmanager

Maatschappelijke Ontwikkeling

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4, Rotterdam |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting medio oktober 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | t/m 31-12-2019 |
| **Verlengingsopties:** | 4 x 3 maanden |
| **FSK:** | 9 |
| **Tariefrange:** | Min € 45,00 - max € 60,00 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:**  **Detavast:**  **Data voor verificatiegesprek**  **Geschikt voor ZZP:** | 20% - 80%  Kosteloze overname mogelijk na 12 maanden inhuur  8 oktober 2019 vanaf 13.00 uur  Nee |

## Jouw functie

Als integraal klantmanager ben je verantwoordelijk voor:

* het behandelen van aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet;
* het beheren van een caseload op zowel rechtmatigheid als doelmatigheid.
* het veelvoudig contact hebben met werkzoekenden en instellingen over het verloop van het met hen afgesloten hulpverleningsarrangement.

Dit alles met als doel het om de zelfredzaamheid van kwetsbare Rotterdammers te vergroten!

## Eisen

* Een succesvol afgeronde hbo-opleiding;
* Minimaal één jaar werkervaring als inkomensconsulent/klantmanager;
* Werkervaring met Socrates; kandidaat kan hier zelfstandig mee werken;
* Ervaring met gesprekken met burgers face to face, opgedaan in het afgelopen jaar;
* Kennis van de Participatiewet

## Wensen

* Minimaal twee jaar werkervaring als inkomensconsulent/klantmanager
* Een succesvol afgeronde hbo-opleiding sociaal-juridisch of rechten.
* De kandidaat heeft affiniteit met de door de afdeling bediende klantgroepen
* De kandidaat heeft een afgeronde training:
  + Fraude-alertheid
  + Controlerend huisbezoek
  + Gesprekstechnieken confronterend gesprek en het omgaan met emotie en agressie

## Competenties

**Omgevingsbewustzijn:**

Signaleert en anticipeert actief op eisen en wensen uit de omgeving en weet een

vertaalslag te maken naar de organisatie.

Begeleidt/stimuleert anderen om hun activiteiten optimaal af te stemmen op hun omgeving.

**Samenwerken:**

Initieert en stimuleert interne, dan wel externe samenwerkingsverbanden in de werkomgeving.

Weet personen met uiteenlopende belangen op één lijn te krijgen.

Maakt en houdt zich aan afspraken, bewaakt naleving van afspraken van anderen in

de werkomgeving.

**Resultaatgericht:**

Kandidaat is in staat zijn eigen werkzaamheden te benoemen in concrete doelen en weet deze zodanig in te richten en uit te voeren zodat het doel wordt bereikt.

Kandidaat gaat door tot het afgesproken resultaat is bereikt.

Kandidaat handelt op eigen initiatief binnen het vastgestelde kader van de opdracht.

**Communiceren:**

Kandidaat drukt zich zowel mondeling als schriftelijk goed uit bij contacten van verschillend niveau.

Kandidaat formuleert tactvol, houdt rekening met de behoeften en belangen van de ander. Kandidaat stelt zich open voor een gesprek; luistert, stelt vragen en vraagt na of kandidaat de ander goed begrepen heeft.

Kandidaat is in staat om de klant uit te leggen wat het wederzijds belang is van het naleven van de wet en de verplichtingen, die aan het ontvangen van een uitkering zijn verbonden.

**Klantgerichtheid:**

Kandidaat luistert en komt waar mogelijk tegemoet aan de wensen van de klant, handelt hiernaar en geeft daarbij prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Kandidaat is proactief en verdiept zich in de situatie van de klant. Zoekt actief naar oplossingen voor klachten of problemen.

Kandidaat handelt naar de taakstelling van het team, waarbij er een balans wordt gevonden tussen servicegerichtheid, de verantwoordelijkheid van de klant.

**Stressbestendigheid:**

Kandidaat blijft effectief functioneren onder tijds- en emotionele druk en laat zich niet van zijn stuk brengen.

Kandidaat stelt bij tijds- en emotionele druk prioriteiten en blijft doeltreffend handelen. Kandidaat accepteert kritiek of tegenwerpingen en kan dit relativeren.

**Planmatig werken:**

Kandidaat structureert het eigen werk(proces).

Kandidaat maakt voor zichzelf een planning met realistische doelen, meet tussentijds en behoudt het overzicht.

**Flexibiliteit:**

Kandidaat schakelt over op een nieuwe werkwijze, houding of aanpak als daardoor de efficiency verbetert.

Kandidaat pakt nieuwe zaken snel op en doorbreekt vaste gewoontes, regels en/of procedures.

**Accuratesse:**

Kandidaat werkt zelfstandig aan het zorgvuldig en met precisie uitvoeren van taken met een middellange doorlooptijd.

Kandidaat levert tijdig het afgesproken resultaat aan en koppelt op tijd terug indien dit niet lukt.

**Integriteit:**

Kandidaat weet algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag te handhaven. Is er op aanspreekbaar en kan anderen hierop aanspreken.

Kandidaat verkrijgt door kennis, houding en gedrag, vertrouwen van anderen. Is binnen het team open naar anderen, doch discreet over gevoelige zaken.

Kandidaat aanvaardt persoonlijke verantwoordelijkheid voor het nakomen van gemaakte afspraken, zowel richting collega's als de klant.

Kandidaat voelt zich persoonlijk aangesproken om, ook onder stevige druk, de gestelde normen in woord en gedrag te handhaven.

**De afdeling**

De afdeling Participatie & Stedelijke Zorg voert naast taken uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Participatiewet voor dak- en thuislozen of personen en gezinnen in crisissituaties, tevens bijzondere taken uit, zoals de wet op de lijkbezorging, uitstap programma prostituees, MPG+, huisvesting en inkomen van statushouders en beheer van (z)onderdak woningen.

De medewerkers van de afdeling werken nauw samen met een keten van zorgverleners en (gemeentelijke) instanties om de zelfredzaamheid van de minder zelfredzame Rotterdamse werkzoekende te bevorderen, zodat die in staat wordt gesteld de regie op het eigen leven terug te pakken.

**Onze organisatie**

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 gebiedscommissies en samen met maatschappelijke partners.

## Procedure

Kandidaten die uitgenodigd worden op verificatiegesprek dienen een kopie van hun diploma mee te nemen.