**Kwaliteitsmedewerker**

# Afdeling Beheer Inkomen

De aanpak werk en inkomen wordt uitgevoerd onder leiding van het cluster Werk en Inkomen. Het cluster wordt gevormd uit onderdelen van de diensten SoZaWe (werk en inkomensdeel), Roteb (werkdeel) en programma arbeidsmarkt en economie.

Inkomensbeheer is een wettelijke taak en wordt door deze afdeling uitgevoerd. Doel van de afdeling Beheer inkomen is het creëren van een uniform proces voor alle doelgroepen dat zo efficiënt mogelijk is ingericht en zo maximaal mogelijk is geautomatiseerd, waardoor fouten worden voorkomen.

# Positionering

Heeft beslissingsbevoegdheid inzake toepassing beleid- en uitvoeringsvoorschriften.

Adviseert en ondersteunt het lijnmanagement inzake kwaliteitsverbetering en -bewaking Heeft een informantenrol naar de teammanager in het kader van de gesprekscyclus Draagt mede zorg voor opleiding en instructie t.a.v. uitvoeringsvoorschriften.

Coacht medewerkers in hun functie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Intern/extern**  | **Waarover**  | **Doel**  | **Frequentie**  |
| Afdeling B&O   | * Toepassing wet- en regelgeving
* Proces- en

werkinstructies  | * Juiste toepassing in de uitvoering
* Signalering onduidelijkheden

t.a.v. de proces en werkinstructiest.  | maandelijks  |
| Afdeling B&C  | kwaliteitscontroles  | - verbetering en monitoring van de kwaliteit van de werkzaamheden  | maandelijks  |
| Afdeling Juridische zaken  | Bezwaar- en beroepszaken  | * Juiste besluitvorming in juridisch traject

bezwaartraject * Verbeteren

kwaliteit in de uitvoering  | frequent  |
| teammanager  | voortgang van de werkzaamheden  | - bewaking van termijnen en kwaliteit  | dagelijks  |
| Teammanager  |  functioneren medewerkers  | - input t.b.v.  | Maandelijks  |

# Kern van de functie

* Bewaakt de kwaliteit en zorgt voor het verbeteren van de werkprocessen en dienstverlening.
* Onderhoudt hiertoe contact met de afdeling beleidsuitvoering
* Is verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren inzake geldende beleid- en uitvoeringsvoorschriften.
* Voert kwaliteitscontroles uit en onderhoudt contact met Interne Controle
* Adviseert en ondersteunt het lijnmanagement
* Formuleert verbetervoorstellen t.a.v. de processen
* Adviseert, coacht en instrueert medewerkers.

# Kritisch en uitdagende situaties

* Weerstanden tegen veranderingen / nieuw beleid.
* Veel vakinhoudelijke veranderingen waar de afdeling iets mee moet.
* Spanningsveld tussen de rol van mentor en toetser/controle.
* Afdelingsmedewerker volgt adviezen/instructies niet op.

# Contacten contacten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | gesprekscyclus  |  |
| Medewerkers  | Uitvoering van de werkzaamheden  | Fiatteren Kwaliteitscontrole coaching  | dagelijks  |
| Collega’s  | Uitvoering van de werkzaamheden  | uniformiteit van de processen  | dagelijks  |

# Functie-eisen

HBO werk- en denkniveau

Ervaring met het coachen / begeleiden van medewerkers.

Kennis van relevante wet- en regelgeving

# Competenties

* Resultaatgerichtheid
* Integriteit
* klantgerichtheid
* Samenwerken
* Planmatig werken
* Initiatiefrijk
* Adviesvaardigheid
* Conceptueel vermogen