# Klantmanager

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Liberijesteeg 4 |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting begin februari  |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 36 uur  |
| **Duur opdracht:** | 10 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2x 6 maanden |
| **FSK:** | 7/8 |

## Jouw functie

Als integraal klantmanager behandel je aanvragen levensonderhoud in het kader van de Participatiewet en aanvragen Bijzondere Bijstand zelfstandig af. Daarnaast beheer je een caseload van werkzoekenden op zowel rechtmatigheid als doelmatigheid. Je treedt op als vraagbaak voor collega's binnen de afdeling en hebt veelvoudig contact met werkzoekenden en instellingen over het verloop van het met hen afgesloten hulpverleningsarrangement. Allemaal met het doel het vergroten van de zelfredzaamheid van de kwetsbare Rotterdammer.

De voornaamste werkzaamheden:

* Het muteren in Socrates op de gebieden terugvorderen en beëindigen van uitkeringen, afwijzen/toekennen aanvragen participatiewet en bijzondere bijstand, opschorten en herstellen van uitkeringen, het verrichten van financiële mutaties (bv. doorbetalen vaste lasten/schuldaflossingen) en het verwerken van normwijzigingen.
* Het muteren in de fraudemodule in Socrates
* Aanvragen op grond van participatiewet en levensonderhoud tijdig afhandelen.

## Jouw profiel

Naast een hbo-opleiding en wo denk en werkniveau, beschik je over relevante kennis van de wet- en regelgeving eveneens over meerdere jaren werkervaring als klantmanager of inkomensconsulent. Je hebt affiniteit met de door Stedelijke Zorg bediende klantgroepen.

Naast een resultaatgerichte werkhouding, wordt verandervermogen en omgevingsbewustzijn als vanzelfsprekend aanwezig geacht. Je bent verder stressbestendigheid, samenwerkingsgezind en gewend om planmatig te werken.

## Eisen

* Een afgeronde hbo-opleiding
* Minimaal 1 jaar werkervaring als inkomensconsulent (opgedaan in de afgelopen 3 jaar)
* Minimaal 1 jaar ervaring met Socrates (opgedaan in de afgelopen 3 jaar)
* Kennis van relevante wet- en regelgeving Participatiewet

## Wensen

* Ervaring met RMW
* Ervaring met Suwinet
* Kennis van de bijzondere bijstand is een pré
* Je hebt affiniteit met de stedelijke zorg bediende klantgroepen
* Ervaring met face 2 face gesprekken met burgers (opgedaan in de afgelopen 6 maanden)

## Competenties

Naast een resultaatgerichte werkhouding, wordt verandervermogen en omgevingsbewustzijn als vanzelfsprekend aanwezig geacht. Je bent verder naast samenwerkingsgezind, ook:

* **Stressbestendigheid:**

Kandidaat blijft effectief functioneren onder tijdsdruk 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, gezinnen met multiproblematiek, 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 niet 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.