# Kwaliteitsmedewerker

Werk en Inkomen

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4 |
| **Startdatum:** | z.s.m. naar verwachting begin juli 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | 12 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2x 6 maanden |
| **FSK:** | 10 |
| **Tariefrange:** | 50 - 60 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 30% - 70% |

## Jouw functie

Jij hebt beslissingsbevoegdheid inzake de toepassing beleid- en uitvoeringsvoorschriften.

Ook adviseer en ondersteun jij het lijnmanagement inzake de kwaliteitsverbetering en -bewaking.

Verder heb je een informantenrol naar de teammanager in het kader van de gesprekscyclus en draag je mede zorg voor de opleiding en de instructie t.a.v. de uitvoeringsvoorschriften. Ook coach je de medewerkers/collega’s in hun functie.

## Jouw profiel

* Als kwaliteitsmedewerker bewaak je de kwaliteit en zorg je voor het verbeteren van de werkprocessen en dienstverlening
* Onderhoudt hiertoe contact met de afdeling beleidsuitvoering
* Is verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren inzake de 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.

Naast de in de functieomschrijving genoemde kwaliteiten, vinden wij het belangrijk dat je goed kan omgaan met de kritische en uitdagende situaties zoals:

* Weerstanden tegen veranderingen en/of 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.

## Eisen

* Afgeronde opleiding op HBO, of hoger
* Minimaal 2 jaar ervaring als kwaliteitsmedewerker
* Kennis van relevante wet- en regelgeving: Participatiewet, Rechtmatigheid (IOAW/IOAZ), voorliggende voorzieningen & Socrates.
* Minimaal 1 jaar ervaring met het coachen en begeleiden van medewerkers, opgedaan in de afgelopen 3 jaar
* Minimaal 1 jaar ervaring met fraude alertheid, opgedaan in de afgelopen 3 jaar

## Wensen

* HBO Sociaal Juridische Dienstverlening of soortgelijk
* WO Sociale Rechten of soortgelijk
* Aanvullende opleiding Kwaliteitsmedewerker
* Training/opleiding Fraudealertheid afgerond
* Ervaring met het formuleren van verbetervoorstellen t.a.v. de processen (intern en extern)
* Ervaring met contact onderhouden en ontwikkelen met overige (beleids) afdelingen
* Systeemkennis: PIV of soortgelijk, Suwinet & KIC
* Projectmatig werken

## Competenties

Het is een uitdagende functie, die om een proactieve en betrokken invulling vraagt! Om deze reden zoeken we een kwaliteitsmedewerker met de volgende competenties:

* Integriteit
* Resultaatgericht

*Als kwaliteitsmedewerker ben je in staat eigen en andermans werkzaamheden te benoemen in concrete doelen, je stelt meetpunten en mijlpalen en concretiseert de werkprocessen. Verder signaleer en anticipeer je tijdig op verstoringen. Je spreekt teams en individuen aan op de afspraken en resultaten*.

* Klantgerichtheid

*Je leeft je in de problematiek van de klant en analyseert deze. Je komt ongevraagd met voorstellen, die inspelen op de behoefte/belangen van de klant. Verder ben je gericht op de lange termijn relatie en evalueer je de kwaliteit van de dienstverlening of de geleverde producten. Ook stimuleer je anderen tot klantgerichtheid.*

* Samenwerken

*Je initieert en stimuleert interne, dan wel externe, samenwerkingsverbanden in de werkomgeving. Ook weet je personen met uiteenlopende belangen op één lijn te krijgen. Maakt en houdt zich aan afspraken, bewaakt naleving van de afspraken van anderen in de werkomgeving.*

* Planmatig werken

*Je stelt een realistische planning op en structureert werk(processen) van anderen. Past de plannen aan de gewijzigde inzichten en omstandigheden aan en houdt daarbij de oorspronkelijke doelen voor ogen.*

* Initiatiefrijk

*Je neemt ongevraagd taken op zich. Je zoekt proactief naar de verbeteringsmogelijkheden, nieuwe ideeën en steekt je je nek uit.*

* Adviesvaardigheden

*Je bent proactief en leidt anderen op een gestructureerde en professionele wijze naar de oplossing. Je doorziet zowel de relationele als inhoudelijke aspecten bij een probleem.*

* Conceptueel vermogen

*Je gebruikt meerdere invalshoeken en modellen om tot een goed inzicht te komen.*

*Verder vertaal je complexe situaties naar, voor anderen, herkenbare kaders.*

## De afdeling

De afdeling inkomensbeheer wordt uitgevoerd onder leiding van het cluster Werk en Inkomen. Het cluster bestaat uit de onderdelen Inkomensbeheer, Schone Stad (cluster Stadsbeheer) en het programma Arbeidsmarkt en Economie. Binnen inkomensbeheer worden de volgende taken uitgevoerd:

* Het voorbereiden en beoordelen of, en tot welke hoogte en duur de aanvragers in aanmerking kunnen komen voor een inkomensvoorziening binnen de kaders van relevante wet- en regelgeving (Bijzondere Bijstand).
* Het beheer van de toegekende inkomensvoorziening, het handhaven van de rechtmatige verstrekking, inclusief een eventuele verrekening, terugvordering of verhaal op onrechtmatig ontvangen inkomensvoorzieningen.

Doel van de afdeling Inkomensbeheer 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.