# Kwaliteitsmedewerker

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4 |
| **Startdatum:** | z.s.m. naar verwachting begin juli 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | 12 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:** | 10 |

## Jouw functie

Jij hebt beslissingsbevoegdheid inzake toepassing beleid- en uitvoeringsvoorschriften.

Adviseert en ondersteunt het lijnmanagement inzake kwaliteitsverbetering en -bewaking

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

## Jouw profiel

* Als kwaliteitsmedewerker bewaakt 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 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 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 opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening of soortgelijk
* WO opleiding Sociale Rechten of soortgelijk
* Aanvullende opleiding Kwaliteitsmedewerker
* Training/opleiding Fraudealertheid
* 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 werkprocessen. Verder Signaleer en anticipeer je tijdig op verstoringen. Je spreekt teams en individuen aan op afspraken en resultaten*.

* Klantgerichtheid

*Je leeft in de problematiek van de klant en analyseert deze. Je kom ongevraagd met voorstellen die inspelen op de behoefte/belangen van de klant. Verder ben je gericht op lange termijn relatie en evalueer je de kwaliteit van de dienstverlening of 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 afspraken van anderen in de werkomgeving.*

* Planmatig werken

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

* Initiatiefrijk

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

* Adviesvaardigheden

*Je bent proactief en leidt anderen op gestructureerde en professionele wijze naar de oplossing. Je doorziet zowel 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 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:

* Het voorbereiden en beoordelen of en tot welke hoogte en duur 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 eventuele verrekening, terugvordering of verhaal op onrechtmatig ontvangen inkomensvoorzieningen

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.