# Kwaliteitsmedewerker – cluster W&I

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Librijesteeg 4 |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting begin september 2020 |
| **Aantal medewerkers:** | 3 |
| **Uren per week:** | 36 uur per week |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:** | 10 |
| **Tariefrange:** | € 50 - € 65 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:****Data voor verificatiegesprek:** | 30% - 70%Week 35 |

## 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 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 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

* Een afgeronde hbo-opleiding of hoger
* Kennis van relevante wet- en regelgeving: Participatiewet, IOAW, IOAZ en andere voorliggende voorzieningen;
* 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;
* Minimaal 1 jaar ervaring in de functie van kwaliteitsmedewerker.

## Wensen

* HBO Sociaal Juridische Dienstverlening of soortgelijk;
* WO Sociale Recht 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;
* Kennis van applicaties zoals: PIV; Suwinet; KIC, RDD en Socrates;
* 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

*Als kwaliteitsmedewerker verkrijg je kennis, houding en gedrag vertrouwen van anderen, is open naar anderen doch discreet over gevoelige zaken. Aanvaardt persoonlijke verantwoordelijkheid voor het nakomen van gemaakte afspraken.*

* 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 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 lange termijn relatie en evalueer je de kwaliteit van de dienstverlening en/of van 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 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 je. Je zoekt proactief naar verbeteringsmogelijkheden, nieuwe ideeën en je steekt jouw nek uit;*

* Adviesvaardigheden

*Je bent proactief en leidt anderen op gestructureerde en professionele wijze naar een 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

Inkomensbeheer is een wettelijke taak en wordt door afdeling Beheer Inkomen uitgevoerd. Doel van de afdeling Beheer inkomen is het beheren van de uitkeringen door middel van een uniform proces. Het voorbereiden en beoordelen van aanvragen of Rotterdammers en tot welke hoogte en in aanmerking kunnen komen voor een inkomensvoorziening is een belangrijke taak van deze afdeling.

Andere taken zijn: Het beheren van de toegekende inkomensvoorziening, het handhaven van de rechtmatige verstrekking (inclusief eventuele verrekening) en terugvordering of verhaal op onrechtmatig ontvangen inkomensvoorzieningen. Alles is gericht op het verhogen van de uitstroom en verlaging van de uitkeringspopulatie.

## Onze organisatie

Werken voor de gemeente Rotterdam is werken voor een stad die zichzelf steeds opnieuw uitvindt. Die bekend staat als innovatief en internationaal. Een stad ook met complexe vraagstukken en grote maatschappelijke opgaven. In deze stad werk jij, voor en samen met meer dan 620.000 Rotterdammers. Bij zo’n stad hoort een eigentijdse overheid. Wij bieden je ruimte en kansen om Rotterdam en daarmee jezelf vooruit te blijven helpen. Uiteraard met arbeidsvoorwaarden die dat mogelijk maken.

De ambitie van cluster Werk en inkomen is een Rotterdam waarin veel minder mensen dan nu afhankelijk zijn van een uitkering voor levensonderhoud. Een uitkering is bedoeld als tijdelijk vangnet. Wij verwachten dat Rotterdammers die kunnen werken er alles aan doen om een baan te vinden. De uitkeringen willen wij rechtmatig verstrekken en daarvoor vinden ook regelmatig controles plaats.