

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

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

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

Contacten contacten

Intern/extern	Waarover	Doel	Frequentie
Afdeling B&O	<ul style="list-style-type: none">- Toepassing wet- en regelgeving- Proces- en werkinstructies	<ul style="list-style-type: none">- Juiste toepassing in de uitvoering- Signalering onduidelijkheden t.a.v. de proces en werkinstructiest.	maandelijks
Afdeling B&C	kwaliteitscontroles	<ul style="list-style-type: none">- verbetering en monitoring van de kwaliteit van de werkzaamheden	maandelijks
Afdeling Juridische zaken	Bezwaar- en beroepszaken	<ul style="list-style-type: none">- Juiste besluitvorming in juridisch traject bezwaartraject- Verbeteren kwaliteit in de uitvoering	frequent
teammanager	voortgang van de werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">- bewaking van termijnen en kwaliteit	dagelijks
Teammanager	functioneren medewerkers	<ul style="list-style-type: none">- input t.b.v.	Maandelijks

		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

Doopnaam functie : Expert B
Functiefamilie : Ondersteuning
Werk- en denkniveau : HBO / WO
Max. salaris : € 3896 (fsk 10) bruto per maand
Aantal uur : 36 uur per week