



Landelijke Kwalificaties MBO

Medewerker sociale zekerheid

| | |
|--------------|--------------------|
| Crebonummer: | 94910 |
| Sector: | Juridisch |
| Branche: | Sociale zekerheid |
| Cohort: | Cohort 2011 - 2012 |

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Deel A: Beeld van de beroepengroep | 4 |
| Deel B: De kwalificaties | 6 |
| 1 Inleiding | 6 |
| 2 Algemene informatie | 6 |
| 2.1 Colofon | 6 |
| 2.2 Formele vereisten | 7 |
| 2.3 Typering Beroepengroep | 8 |
| 2.4 Loopbaanperspectief | 9 |
| 2.5 Trends en innovaties | 10 |
| 3 Overzicht van het kwalificatiedossier | 13 |
| 4 Beschrijving van de kwalificaties | 14 |
| 4.1 Medewerker sociale zekerheid | 15 |
| 5 Beschrijving van de kerntaken | 17 |
| 5.1 Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden | 17 |
| 5.2 Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden | 19 |
| 6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices | 21 |
| 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden | 22 |
| 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden | 23 |
| Deel C: Uitwerking van de kwalificaties | 24 |
| 1 Inleiding | 24 |
| 2 Kwalificaties | 24 |
| 2.1 Medewerker sociale zekerheid | 25 |
| 3 Certificeerbare eenheden | 45 |
| Deel D: Verantwoording | 46 |
| 1 Inleiding | 46 |
| 2 Proces- en inhoudsinformatie | 47 |
| 2.1 Betrokkenen | 47 |
| 2.2 Verwantschap | 48 |
| 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier | 49 |
| 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen | 50 |
| 2.5 Discussiepunten | 53 |
| 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie | 54 |
| 3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief | 55 |

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Medewerker sociale zekerheid. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Medewerker sociale zekerheid

Wat doet een medewerker sociale zekerheid

Het werk van een medewerker sociale zekerheid bestaat uit twee kerntaken:

1. *Verricht frontoffice werkzaamheden*

De medewerker sociale zekerheid verricht werkzaamheden in een frontoffice, waarbij er sprake is van direct en persoonlijk klantcontact.

De werkzaamheden in een frontoffice bestaan veelal uit het geven van informatie. De medewerker sociale zekerheid verstrekt, afhankelijk van de instantie of afdeling waarvoor hij werkzaam is, informatie en advies aan klanten over inkomensvoorzieningen, voorzieningen en/of zorgtaken in het kader van de WMO, schuldhelpverlening, inkomensbeheer en re-integratie- en activeringsdiensten. Kan hij een vraag niet beantwoorden dan verwijst hij de klant door naar een collega van de eigen of een andere organisatie. Hij geeft niet alleen informatie, maar wint ook informatie in (intake). Dat is nodig om vast te stellen of aan de voorwaarden van een regeling of procedure wordt voldaan of om vast te stellen welke dienstverlening het best bij de situatie van de klant past.

De medewerker sociale zekerheid legt de relevante gegevens en de gemaakte afspraken vast in het systeem. Opvallende zaken signaleert hij en geeft hij door aan zijn leidinggevende. De medewerker sociale zekerheid, werkzaam bij een gemeentelijke dienst voor Werk, Inkomen & Zorg, ondersteunt klanten bij het aanvragen van diverse regelingen en voorzieningen en vult samen met de klant relevante formulieren in.

2. *Verricht backoffice werkzaamheden*

De medewerker sociale zekerheid verricht werkzaamheden op een backoffice, waarbij de nadruk ligt op werken aan dossiers en procedures. Dat kan het beheren van dossiers zijn, waarbij het erom gaat de dossiers compleet en actueel te houden en ervoor te zorgen dat gegevens tijdig en volledig aanwezig zijn zodat procedures geen vertraging oplopen. Maar dat kan ook het werken aan documenten zijn. Hiervoor moet hij dossieronderzoek doen en bronnen, zoals wetboeken, raadplegen. Bij het werken aan documenten moet hij goed de doelgroep voor ogen houden en dient hij zich ervan bewust te zijn dat de inhoud van de documenten grote juridische en financiële gevolgen kunnen hebben.

De medewerker sociale zekerheid verricht ondersteunende werkzaamheden bij de bemiddeling en re-integratie van werkzoekenden naar een passende baan. De medewerker sociale zekerheid, werkzaam in de schuldhelpverlening, verricht alle dagelijkse werkzaamheden ten behoeve van de financiële belangen van klanten.

Waar werkt een medewerker sociale zekerheid?

Medewerkers sociale zekerheid kunnen werkzaam zijn bij uitvoeringsinstellingen sociale zekerheid zoals de afdeling Werk, Inkomen & Zorg van een gemeente, Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV), UWV WERKbedrijf of de Sociale Verzekeringsbank (SVB), maar ook bij andere organisaties binnen de sociale zekerheid waarbij klantcontacten en het omgaan met klantdossiers tot het takenpakket behoren.

Wat moet een medewerker sociale zekerheid kunnen?

Allereerst moet hij administratief, juridisch en communicatief vaardig zijn en gezien de veelheid en onvoorspelbaarheid van de werkzaamheden moet hij goed overzicht kunnen houden en prioriteiten kunnen stellen. Daarbij moet hij een balans weten te vinden in de toegestane tijdsinvestering per taak en het leveren van kwaliteit.

Klantgerichtheid is een sleutelwoord in de sociale zekerheid, maar tegelijkertijd mag de medewerker sociale zekerheid zijn eigen grenzen, de doelstellingen van de eigen organisatie en de eisen van wet- en regelgeving niet uit het oog verliezen.

Zijn werkzaamheden zijn zeer divers; van het proactief informeren van klanten in een frontoffice, het verrichten van administratief ondersteunende werkzaamheden tot het opstellen van (juridische) documenten.

De medewerker sociale zekerheid moet integer zijn. Hij moet het beleid zonder aanzien des persoons kunnen uitvoeren, ook als hij er niet volledig achter staat. Omdat de medewerker sociale zekerheid vaak te maken krijgt met vertrouwelijke informatie en bedacht moet zijn op fraude en oneigenlijk gebruik is 'risico awareness' een

belangrijke eigenschap voor hem. Verder moet de medewerker sociale zekerheid slagvaardig, onderzoekend van aard, proactief en assertief zijn en beschikken over uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden. De competenties die essentieel zijn voor alle medewerkers in de sociale zekerheid van de toekomst, zijn *ondernemerschap, klantgerichtheid, samenwerken en resultaatgerichtheid*.

Overzicht kwalificatiedossiers sector Juridisch

| sector juridisch | | |
|--|--|--|
| Juridisch medewerker (niveau 4) Uitstroomrichtingen - Juridisch medewerker Openbaar bestuur - Juridisch medewerker Zakelijke dienstverlening | Medewerker Sociale zekerheid (niveau 4) | Medewerker Personeel en arbeid (niveau 4) |

In dit document wordt over klant gesproken; in sommige gevallen kan voor klant ook cliënt, opdrachtgever, leidinggevende, belastingplichtige, collega of medewerker worden gelezen

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Medewerker sociale zekerheid. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Medewerker sociale zekerheid*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

| | |
|-----------------|---|
| Onder regie van | Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO |
| Ontwikkeld door | ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche (bedrijfsleven) en het middelbaar beroepsonderwijs. |
| Verantwoording | Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op het advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 01-12-2010 Te: Amersfoort |

2.2 Formele vereisten

| | |
|-------------------------------|---|
| Diploma(s) | Medewerker sociale zekerheid - 4 |
| In- en doorstroomrechten | <p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593) |
| Certificeerbare eenheden | Nee |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en rekenen | <p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4. |
| Bron- en referentiedocumenten | <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Medewerker sociale zekerheid (15-09-2007) |

2.3 Typering beroepengroep

Het kwalificatiedossier mbo medewerker sociale zekerheid richt zich op medewerkers in de sector sociale zekerheid. De medewerker kan werkzaam zijn op alle terreinen van de sociale zekerheid, waaronder werk, inkomen, zorg en schuldhulpverlening. Deze medewerkers kennen een aantal gemeenschappelijke taken en werkzaamheden. Medewerkers in de sociale zekerheid kunnen werkzaam zijn in een frontoffice of een backoffice. Enerzijds hebben zij veel contact met mensen en anderzijds werken zij volgens procedures aan dossiers. Veel van de contactmomenten zijn gesprekken waarin de klanten informatie zoeken. De medewerkers zijn in staat om de vraag van de klant te achterhalen en daar een correct antwoord op te geven. De vragen kunnen heel algemeen van aard zijn en betrekking hebben op de doelstelling of procedures van een organisatie. De vragen kunnen echter ook betrekking hebben op de concrete klantsituatie, zoals het verloop van een procedure of een toelichting op een (juridisch) document. Soms zal dat antwoord voor de vragensteller niet het meest wenselijke zijn en de medewerker moet daar goed mee om kunnen gaan. Soms ook kan de medewerker het antwoord niet geven; hij moet dan weten wie daarvoor de meest geschikte persoon is of welke instelling de vragensteller beter kan benaderen.

Het kunnen ook gesprekken zijn waarin de medewerker informatie van de klant wil hebben om te kunnen beoordelen of de klant in aanmerking komt voor een vervolgtraject, om vast te stellen of aan de voorwaarden van een regeling of procedure wordt voldaan of om vast te stellen welke dienstverlening het best bij de situatie van de klant past.

Bij het werken aan dossiers werkt hij volgens vooraf bepaalde (standaard) procedures en stelt hij als onderdeel van een procedure (juridische) standaarddocumenten op, zoals rapportages en beschikkingen. Daarvoor moet hij gegevens opvragen en verifiëren of zelf onderzoek verrichten, al dan niet op locatie, om te controleren of de regels worden nageleefd en de afspraken worden nagekomen. Het kan zijn dat de medewerker sociale zekerheid de gegevens aanlevert waarna een collega/leidinggevende de documenten opstelt, maar het kan ook zijn dat de medewerker zelfstandig documenten produceert. Daarnaast verricht hij zowel financiële als administratieve werkzaamheden ten aanzien van de dossiers. Voor de uitvoering van deze taken zijn communicatievaardigheden, flexibiliteit, stressbestendigheid en besluitvaardigheid onontbeerlijk. Daarnaast is het correct omgaan met vertrouwelijke gegevens en het alert zijn op fraude onlosmakelijk verbonden met de uitoefening van het beroep.

De medewerker sociale zekerheid verricht zijn werkzaamheden vanuit het beginsel dat de klant centraal staat.

2.4 Loopbaanperspectief

De loopbaanmogelijkheden voor de medewerker sociale zekerheid:

Voor horizontale doorstroming van de medewerker sociale zekerheid geldt dat de vaardigheid wat betreft het hanteren van procedures en geautomatiseerde informatievoorzieningsystemen alsmede de communicatieve en sociale vaardigheden die voor dit beroep noodzakelijk zijn een hoge transferwaarde hebben. Dit maakt het mogelijk om bij andere organisaties in vergelijkbare functies te werken.

Voor verticale doorstroming dient de juridisch medewerker sociale zekerheid een hbo-opleiding (hbo sociaal juridische dienstverlening, hbo rechten of hbo personeel en arbeid) te voltooien, dan wel gespecialiseerde kennis op te doen in combinatie met werkervaring. De taken van de medewerker sociale zekerheid kunnen door werkervaring en aanvullende opleiding verschuiven van ondersteuning bij de uitvoering van trajecten werk en zorg naar een regiefunctie.

Mogelijke functiebenamingen

Mbo-niveau: beoordelaar uitkeringen, medewerker werk & inkomen, consultant WMO, medewerker schuldhulpverlening, (junior) klantmanager, medewerker klantcontact 1e lijn.

Hbo-niveau: werkcoach, re-integratiebegeleider, schuldhulpverlener, klantmanager, medewerker bezwaar, medewerker klantcontact 2e lijn.

Doorstroom vmbo-mbo en mbo-hbo:

vmbo-mbo:

Voor de toelating naar het mbo wordt verwezen naar de wettelijke instroomeisen. Een doorlopende activiteit is het bepalen van kritische succesfactoren voor het behalen van het mbo diploma Juridisch medewerker. De uitkomsten van onderzoek hiernaar maken deel uit van voorlichtingsactiviteiten gericht op het vmbo. Actuele ontwikkelingen met betrekking tot de doorstroom vmbo-mbo zijn te vinden op de website <http://ecabo.nl/studieroute>

mbo-hbo:

Voor de toelating naar het hbo wordt in de eerste plaats verwezen naar de wettelijke doorstroomrechten. Een aanzienlijk deel van de gediplomeerden op mbo 4 niveau Medewerker sociale zekerheid stroomt door naar het hbo (zie informatie hierboven). ECABO kent als doelstellingen de optimalisering van de aansluiting mbo-hbo en de bevordering van het doorleren. Deze verantwoordelijkheid komt in ieder geval tot uitdrukking in het geven van voorlichting aan de Landelijke Opleidingsoverleggen in het hbo over de veranderingen in de kwalificatiestructuur (dan wel ontwikkelingen in de beroepenvelden) mbo en het ondersteunen van regionale samenwerking indien dat wordt gewenst. Daarnaast spant ECABO zich in voor zaken als programmatische aansluiting, de optimalisering van mbo-hbo studietrajecten, de positionering van Associate degrees (Ad's), de promotie van duale opleidingstrajecten in het hbo en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo gediplomeerden. Ten aanzien van de inhoudelijke aansluiting is ons aspiratieniveau het tegengaan van studievertraging en het verkorten en intensiveren van doorlopende leerlijnen mbo-hbo. Er wordt naast de vormgeving van de uitstroom naar de arbeidsmarkt doorlopend gewerkt aan een logische doorstroom naar de verwante hbo opleidingen. Optimalisatie van mbo-hbo studietrajecten is bereikt als de mbo gediplomeerde op het hbo niet wordt geconfronteerd met opdrachten die erop zijn gericht competenties te verwerven die hij al heeft. Actuele ontwikkelingen met betrekking tot de doorstroom mbo-hbo zijn te vinden op de website <http://ecabo.nl/studieroute>

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

| | |
|--|--|
| Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming | <p>Voor de beschikbaarheid van BPV-plaatsen en informatie over de arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie "Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs". Dit arbeidsmarktonderzoek wordt uitgevoerd door ECABO en is terug te vinden op www.ecabo.nl. Verder zijn de beschikbare BPV-plaatsen opgenomen in het bedrijvenregister van ECABO, welke eveneens te raadplegen is via www.ecabo.nl. Voor de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wordt verwezen naar "De marktmonitor, ontwikkeling rond ECABO-beroepen". Deze marktmonitor wordt jaarlijks geactualiseerd en is te vinden op www.ecabo.nl.</p> <p>Uit het ECABO Arbeidsmarktonderzoek (maart 2010) blijkt dat het arbeidsmarktperspectief voor schoolverlaters Medewerker sociale zekerheid landelijk gezien gering is. In de regio Noord zijn de arbeidsmarktperspectieven matig. Het aanbod van BPV plaatsen is landelijk gezien matig. In de regio Midden West is het perspectief op een BPV plaats gering.</p> <p>Voor actuele informatie over arbeidsmarktperspectieven en de beschikbaarheid van BPV plaatsen zie ook: www.kansopwerk.nl en www.kansopstage.nl</p> <p>Reorganisatie UWV (De Vernieuwing) Het programma De Vernieuwing richt zich op het klantgericht maken van de organisatie UWV. Een beweging die past binnen het overheidsbrede programma Ander Overheid (2003). Dit programma is gestoeld op de wensen van de burgers en bedrijven zelf die een andere, klantgerichte overheid wensen. UWV onderscheidt vier primaire taken, te weten werk, uitkeren, sociaal medische zaken en gegevensdiensten. Deze herinrichting van de organisatie heeft ook de nodige gevolgen voor het personeelsbestand van UWV. Dit zal de komende jaren verder krimpen.</p> <p>Werkbedrijf UWV WERKbedrijf / Vorming werkpleinen. Zowel UWV, UWV WERKbedrijf als Divosa hebben besloten om landelijk intensief samen te werken op het gebied van Werk en Inkomen om de gezamenlijke doelstelling 'Werk boven Inkomen' te realiseren. Uitgangspunten zijn: Eén aanspreekpunt voor de klant; Een goede diagnose aan het begin van het traject.</p> <p>Doelstelling is dat deze uitgangspunten leiden tot het verkorten van de gemiddelde verblijfsduur van klanten in de uitkering en stimulering van werkhervatting. De samenwerking verloopt volgens drie hoofdlijnen: 1. Inrichting van integrale en ontschotte dienstverlening aan zowel werkzoekenden als werkgevers op basis van de Toonkamerprincipes, gesitueerd op werkpleinen. 2. Inrichting van het UWV WERKbedrijf. 3. Inrichting van regionaal arbeidsmarktbeleid. Zie voor meer informatie www.samenvoordeklant.nl</p> <p>Functiedifferentiatie Door tekorten aan hoger opgeleiden op de arbeidsmarkt zien organisaties zich steeds meer genooddaakt om te focussen op functiedifferentiatie en vergroting van doelmatigheid. Veel werk dat nu nog door hbo'ers of academici wordt gedaan kan door differentiatie, eventueel onder mandaat, door de medewerker op mbo-niveau worden uitgevoerd. Ook het 'upgraden' van medewerkers op mbo-niveau heeft bij veel organisaties toenemende prioriteit. Functiedifferentiatie biedt kansen voor mbo'ers.</p> |
| Wetgeving en regelgeving | Veranderingen in regelgeving hebben direct en indirect invloed op de dagelijkse praktijk van de uitvoering sociale zekerheid. Werkgevers (en werknemers) worden in |

| | |
|---|--|
| | <p>toenemende mate zelf verantwoordelijk voor het oplossen van de gevolgen van ziekte en arbeidsongeschiktheid en gemeenten (en haar burgers) worden in toenemende mate verantwoordelijk voor activering, participatie, zorg en inkomensverstrekking en –ondersteuning.</p> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per 1 januari 2009 is de <i>Wet Participatiebudget</i> in werking getreden. Met het Participatiebudget kunnen gemeenten re-integratievoorzieningen, inburgeringsvoorzieningen, educatieopleidingen en combinaties van deze voorzieningen financieren voor een brede doelgroep, iedereen van 18 jaar en ouder. • Per 1 oktober 2009 is de <i>Wet Investerings Jongeren (WIJ)</i> ingegaan. Jongeren tot 27 jaar worden uitgesloten van bijstand, maar krijgen een werk/leer aanbod. • In de uitvoering van werkzaamheden moet in toenemende mate rekening worden gehouden met internationale verdragen met betrekking tot de sociale zekerheid. |
| Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening | <p>Decentralisatie van gemeentelijk beleid. Betekenis voor afdeling Werk, Inkomen & Zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten ontwikkelen eigen regiospecifiek beleid. • Gemeenten dragen zelf financiële verantwoordelijkheid: denken in kosten (investeringen) en baten (opbrengsten), zowel op beleidsniveau als op klantniveau. Dit vraagt van medewerkers een resultaatgerichte en efficiënte werkwijze. • Om binnen het beschikbare budget te kunnen werken dient doelmatigheid voorop te staan. Dat betekent een goede poortwachterfunctie en klanten in de bijstand zo snel mogelijk laten uitstromen. Deze omslag vraagt ook van de medewerkers een andere manier van werken, waarbij ondernemend gedrag wordt gestimuleerd. <p>Resultaatgerichte overheid Betekenis voor de medewerkers van afdeling Werk, Inkomen & Zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van controle naar proactief handelen. • Focus van rechtmatigheid naar doelmatigheid. <p>Automatisering Een steeds groter deel van de informatievoorziening geschiedt via het internet, geautomatiseerde kennissystemen en beslissingsondersteunende systemen. Deze systemen ondersteunen de medewerker sociale zekerheid bij het doorlopen van procedures en het opstellen van (juridische) documenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennissystemen en/of beslissingsondersteunende systemen ondersteunen de medewerker in toenemende mate bij zijn werkzaamheden, c.q. gaan deze in standaardsituaties ook vervangen. • Het BKWI (Bureau Ketinformatisering Werk en Inkomen) ondersteunt en stimuleert de gegevensuitwisseling tussen ketenpartners. Het Digitaal Klant Dossier (DKD) maakt het dubbel aanleveren en verifiëren van gegevens overbodig. <p>Klant centraal Betekenis voor de (uitvoering) sociale zekerheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denken en handelen vanuit klant binnen geëxpliciteerde beleidskaders van de organisatie. Dit vraagt van medewerkers een omslag van proceduregericht werken naar klantgericht handelen. • Beslissingen durven en kunnen nemen binnen discretionaire ruimte. |

- 'Werk boven uitkering en klant boven regels' (UWV / UWV WERKbedrijf). Voor de uitvoeringspraktijk betekent dit een omslag in denken en handelen: van handelen vanuit procedures naar handelen vanuit de klantvraag.

Resultaatgericht werken

Er wordt binnen de sociale zekerheid meer dan voorheen gestuurd op concrete en meetbare resultaten en medewerkers worden ook aangesproken op het al dan niet behalen van gestelde doelen. Ondernemerschap wordt in dit kader gestimuleerd.

Inkomensafhankelijke regelingen

Betekenis voor de (uitvoering) sociale zekerheid:

- Er is een toename van regelingen met inkomensafhankelijke componenten. Hiervoor is meer fiscale kennis nodig en kennis van lonen, loonspecificaties e.d.

Regie van de gemeente bij de uitvoering van de verschillende (gemeentelijke) beleidsterreinen.

Betekenis voor de dienst Werk, Inkomen & Zorg

- Verbindingen leggen tussen aanpalende beleidsterreinen (werk, inkomen, zorg, onderwijs, inburgering, economie etc.).
- Netwerken opbouwen. Optreden als facilitator of initiator voor vernieuwende arrangementen die vraagstukken breed oppakt (o.a. in de SUWI-keten).

Allroundschap

Betekenis voor de SVB:

Het principe van scheiding van front- en backofficetaken is inmiddels verlaten. Alle bedrijfsinspanningen, programma's en trainingen zijn gericht op het uitvoeren van het gehele proces. Voor de functie Medewerker Serviceteam betekent dat, dat de medewerker (van alle werksoorten binnen die functie) alle activiteiten van het hele werkproces kan uitvoeren (van aanleiding tot resultaat). Een allround medewerker kan regisseren, beoordelen, betalen en de daarbij behorende klantcontacten onderhouden. Daarnaast kan een allround medewerker frauderisico's signaleren, terug- en invorderen alsmede boete en maatregelen opleggen. De SVB heeft gekozen voor het opheffen van het callcenter en kiest voor herinvoering van de situatie waarin de klant direct contact heeft met de verantwoordelijk medewerker.

Internationale ontwikkelingen

Europese regelgeving heeft gevolgen voor de nationale wetgeving. Door de uitbreiding van de EU is een toestroom van buitenlandse arbeiders/ondernemers ontstaan. Het betreft veelal mensen die niet bekend zijn met de juridische en fiscale regelgeving in Nederland. Dit vraagt extra inspanning van organisaties en hun medewerkers.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Medewerker sociale zekerheid

| | | Kwalificatie |
|---|--|--------------|
| Kerntaak | Werkproces | K1 |
| Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden | | |
| | 1.1 Verstrekt informatie en advies | x |
| | 1.2 Verricht de intake | x |
| | 1.3 Ondersteunt bij het invullen van formulieren | x |
| | 1.4 Verwijst door | x |
| Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden | | |
| | 2.1 Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens | x |
| | 2.2 Verifieert gegevens | x |
| | 2.3 Stelt documenten op | x |
| | 2.4 Bewaakt termijnen en procedures | x |
| | 2.5 Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg | x |
| | 2.6 Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer | x |

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker sociale zekerheid*

4.1 Medewerker sociale zekerheid

Algemene informatie

| | |
|--|---|
| Context van de kwalificatie | De medewerker sociale zekerheid is werkzaam bij de afdeling Werk, Inkomen & Zorg van een gemeente, het UWV, het UWV WERKbedrijf, de SVB, de schuldhelpverlening of andere organisaties binnen de sociale zekerheid (in brede zin), waarbij de nadruk in de werkzaamheden ligt op het onderhouden van klantcontacten en het werken aan klantdossiers. |
| Typerende beroepshouding | De competenties die essentieel zijn voor alle medewerkers in de sociale zekerheid van de toekomst, <i>zijn ondernemerschap, klantgerichtheid, samenwerken en resultaatgerichtheid</i> . De medewerker sociale zekerheid is administratief en juridisch onderlegd en heeft een klantgerichte doch zakelijke houding. Hij moet kritisch en efficiënt zijn. Hij is punctueel, taalvaardig, gedisciplineerd en steeds alert op de mogelijkheid van fraude. De medewerker sociale zekerheid straalt gezag uit en kan omgaan met ongewenst gedrag van bezoekers. Conflicthantering neemt bij de uitvoering van het werk een belangrijke plaats in. De medewerker sociale zekerheid is stressbestendig en blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking. Hij blijft daarbij kalm en reageert in proportie met het belang van de zaak. De medewerker sociale zekerheid is integer en sociaal betrokken. Hij is in staat het beleid zonder aanzien des persoon uit te voeren conform de richtlijnen van de organisatie. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De medewerker sociale zekerheid werkt veelal onder leiding van een coördinator of afdelingsmanager en is voornamelijk uitvoerend bezig. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers. Hij beoordeelt zelfstandig het recht op een voorziening zoals een uitkering. In voorkomende gevallen, afhankelijk van de mandaatstelling, is hij beslissingbevoegd of tekenbevoegd en heeft hij te maken met een hoog afbreukrisico. De medewerker sociale zekerheid werkt in een organieke organisatie; er is altijd terugval op een inhoudelijk deskundige mogelijk. |
| Complexiteit | Het beroep wordt gekenmerkt door een grote mate van routinematige, veelal standaardopdrachten die volgens vastgestelde procedures worden afgehandeld. In voorkomende gevallen moet de medewerker sociale zekerheid af kunnen wijken van de vastgestelde procedures en dient hij gebruik te maken van zijn discretionaire bevoegdheid. Hij draagt bij aan besluiten waarvan het afbreukrisico groot is en dient een veelheid aan wetten en regelingen toe te passen die bovendien regelmatig veranderen. De medewerker sociale zekerheid moet beschikken over specialistische kennis van wet- en regelgeving en daarnaast specifieke vaardigheden beheersen in de omgang met klanten, zoals verschillende gesprekstechnieken en vaardigheden op het gebied van conflicthantering. De medewerker sociale zekerheid beheert een eigen klantenbestand en heeft te maken met procedures in de verschillende stadia van afhandeling. Hij moet in staat zijn prioriteiten te stellen en processen te bewaken. De medewerker sociale zekerheid bij een afdeling sociale zaken van een gemeentelijke organisatie heeft te maken met klanten met veelal complexe problemen van psychische, sociaal medische en/of financiële aard. Dit stelt hoge eisen aan zijn incasservermogen en communicatieve vaardigheden. Complicerende factor is dat de medewerker sociale zekerheid continu een balans moet vinden tussen de besteding van tijd en het leveren van kwaliteit. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier. |

| | |
|--|--|
| | De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze. |
|--|--|

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | Werkprocessen bij kerntaak 1 | |
|--|------------------------------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker sociale zekerheid verstrekt informatie over de eigen rol (doelstelling, werkwijze) en bevoegdheid van de organisatie waarvoor hij werkt. De medewerker sociale zekerheid analyseert de vraag van een klant, verzamelt relevante gegevens, past zonodig wet- en regelgeving toe en verstrekt vervolgens inhoudelijk informatie en advies in concrete klantsituaties en geeft toelichting op juridische documenten, specificaties en berekeningen. Hij controleert of de informatie juist is overgekomen en of duidelijk is wat de waarde van de informatie is. Hij legt het gesprek vast en rapporteert zonodig. Ook wijst hij de klant op mogelijke verplichtingen. (Klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie speelt hij door naar zijn leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening.</p> <p>Naast het verstrekken van informatie wint de medewerker sociale zekerheid informatie in van klanten. Hij stelt aan de hand van de verkregen informatie vast of klanten voldoen aan de voorwaarden voor het recht op een uitkering of inkomensvoorziening of bepaalt of klanten zich houden aan de voorwaarden van een regeling of procedure. Met het oog op bemiddeling naar werk stelt hij vast wat de mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn zodat de dienstverlening in samenspraak met de klant kan worden bepaald. In relatie tot de WMO en schuldhelpverlening onderzoekt hij wat de hulpvraag van de klant is en in de schuldhelpverlening wint hij tevens informatie in bij schuldeisers met betrekking tot mogelijkheden voor een betalingsregeling. Bij het verstrekken van voorzieningen beoordeelt de medewerker de claim (rechtmatigheid en doelmatigheid) en rapporteert hierover. De medewerker sociale zekerheid vraagt aan de hand van een gestructureerde vragenlijst relevante gegevens en bewijsstukken op.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid ondersteunt klanten bij het indienen van aanvragen voor diverse (inkomens)voorzieningen en het invullen van formulieren van de eigen organisatie of andere organisaties, bijvoorbeeld in de keten van werk & inkomen of van de Belastingdienst. De medewerker sociale zekerheid zoekt vanuit de ondersteuningsvraag van de klant of er regelingen zijn waar de klant aanspraak op zou kunnen maken. De medewerker ondersteunt de klant bij de daadwerkelijke aanvraag.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid verwijst de klant indien nodig door. Hij bepaalt welke interne afdeling of externe organisatie binnen het werkveld van juridische en maatschappelijke dienstverlening aangewezen is om de vraag van de klant te beantwoorden en verwijst de klant gericht naar de betreffende organisatie. Naast materiële behoeften kijkt de medewerker sociale zekerheid ook naar behoefte aan immateriële ondersteuning om terugval in ongewenst gedrag te voorkomen en verwijst indien nodig door naar het maatschappelijk werk of de hulpverlening.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Bij het verstrekken van informatie en advies gaat het om algemene of specifieke informatie zoals een individueel advies of hulp bij verheldering van de ondersteuningsvraag. Deze informatie kan gevraagd en ongevraagd, zowel individueel als aan groepen, worden gegeven. Het</p> | 1.1 | Verstrekt informatie en advies |
| | 1.2 | Verricht de intake |
| | 1.3 | Ondersteunt bij het invullen van formulieren |
| | 1.4 | Verwijst door |
| | | |

gaat, afhankelijk van de organisatie waar de medewerker werkzaam is, om het verstrekken van informatie en advies over inkomensvoorzieningen, voorzieningen en / of zorgtaken in het kader van de WMO, schuldhelpverlening, inkomensbeheer en re-integratie- en activeringsdiensten.

De medewerker sociale zekerheid, werkzaam bij de overheid, handelt in lijn met de binnen overheidsorganen geldende ethische maatstaven, normen en waarden en is bereid een impopulair standpunt in te nemen als aan belangrijke principes wordt getornd. Bij het vaststellen van het dienstverleningsaanbod maakt de medewerker sociale zekerheid een afweging tussen de wensen en mogelijkheden van de klant, de belangen van de eigen organisatie en het gestelde in wet- en regelgeving. De medewerker sociale zekerheid ondersteunt de klant bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Klantondersteuning heeft de regieversterking van de klant (en zijn omgeving) tot doel teneinde de (financiële) zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen.

De medewerker sociale zekerheid staat voor de opgave om een balans te vinden tussen persoonlijke betrokkenheid bij de klant en het behouden van de professionele distantie. De medewerker sociale zekerheid gaat correct om met verschillende typen klanten die ieder op eigen wijze op de informatie reageren. De medewerker sociale zekerheid werkt aan beslissingen waarvan de gevolgen voor de klant groot kunnen zijn. Hij dient te allen tijde professioneel te handelen. Het risico van niet professioneel handelen is, dat hij te nauw betrokken raakt bij persoonlijke omstandigheden van de klant. Dit kan een efficiënte en correcte dienstverlening in de weg staan. Ook kan een te grote (emotionele) betrokkenheid bij de klant leiden tot frustraties.

5.2 Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | Werkprocessen bij kerntaak 2 | |
|--|------------------------------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker sociale zekerheid typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens. Hij beoordeelt gegevens op volledigheid, relevantie en (eventuele) rechtsgevolgen en brengt een logische ordening aan. Zo nodig wint hij advies van derden in, vraagt hij aanvullende gegevens op, verricht hij literatuuronderzoek en legt hij zijn bevindingen vast in een rapport.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid verifieert gegevens. Hij vergelijkt aangeleverde gegevens met gegevens in de systemen, controleert de juistheid, de onderlinge samenhang en de betrouwbaarheid van gegevens ter voorkoming van fraude en oneigenlijk gebruik.</p> <p>Als onderdeel van een procedure stelt de medewerker sociale zekerheid (juridische) standaarddocumenten op (rapporten en beschikkingen) of ondersteunt hij de leidinggevende daarbij. Hij past wet- en regelgeving toe op de verzamelde gegevens, wint zo nodig advies van derden in en verricht in voorkomende gevallen dossier- en literatuuronderzoek. Indien nodig voert hij berekeningen uit, bijvoorbeeld om de hoogte van een uitkering vast te stellen. Vervolgens stelt hij een (juridisch) standaarddocument of conceptdocument op. In het geval van trajecten in het kader van zorg of werk legt hij afgesproken dienstverlening vast in een beschikking. In de schuldhulpverlening stelt hij financiële rapportages op voor de rechtbank en/of voor de klant en stelt hij betalingsplannen en aflossingsplannen op.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid bewaakt (wettelijke) termijnen per dossier en houdt overzicht op het verloop van de (juridische) procedure voor de eigen organisatie en met betrekking tot termijnen en procedures van andere betrokken organisaties of sectoren. Hij signaleert richting derden bij dreigende termijnoverschrijding of onderneemt zelf de benodigde acties binnen de wettelijke termijnen.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid verricht ondersteunende werkzaamheden bij de bemiddeling van werkzoekenden naar een passende baan of activering. Hij ondersteunt ook bij inzet van re-integratie, scholing of activeringsdiensten. In relatie tot de WMO verricht de medewerker sociale zekerheid ondersteunende werkzaamheden bij trajecten in het kader van zorg. Hij behandelt aanvragen voor voorzieningen, toetst declaraties en betalingen, controleert gemaakte afspraken en rapporteert hierover richting de klant of derden. Hij zorgt voor aanmelding voor trajecten bij zorgaanbieders of re-integratiedienstverleners en onderhoudt actief contact met de betrokken partijen om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken.</p> <p>De medewerker sociale zekerheid, werkzaam in de schuldhulpverlening, verricht alle dagelijkse werkzaamheden ten behoeve van de financiële belangen van klanten. Hij beheert de rekening couranten en verzorgt samen met de klant aanvragen van financiële voorzieningen, zoals toeslagen van de rijksoverheid, pensioen- en levensloopvoorzieningen, vormen van bijstandsverlening door lokale overheden en charitatieve instellingen.</p> <p><i>Toelichting</i> De medewerker sociale zekerheid staat voor de opgave om conform regels en procedures te werken en zo nodig gebruik te maken van zijn discretionaire bevoegdheid. Daarnaast moet hij in staat zijn in te schatten</p> | 2.1 | Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens |
| | 2.2 | Verifieert gegevens |
| | 2.3 | Stelt documenten op |
| | 2.4 | Bewaakt termijnen en procedures |
| | 2.5 | Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg |
| | 2.6 | Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer |
| | | |


wanneer het gerechtvaardigd is om van de (standaard)procedures af te wijken. In voorkomende gevallen moet hij zijn leidinggevende of collega consulteren. Indien hij niet goed in kan schatten of het gerechtvaardigd is om af te wijken van de procedures, kan dat nadelige gevolgen hebben voor de klant of (het imago van) de eigen organisatie.

De medewerker sociale zekerheid handelt in lijn met geldende ethische maatstaven, normen en waarden zoals verwoordt in geldende gedragscodes. Hij toont inzicht in de financiële belangen van de eigen organisatie door kostenbewust te werken.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|--|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Verstrekt informatie en advies | | | | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | | ■ | | | ■ | | | | | | ■ | | | | |
| 1.2 | Verricht de intake | | | | ■ | | ■ | | | ■ | ■ | | | ■ | | | | | | ■ | | ■ | | | | |
| 1.3 | Ondersteunt bij het invullen van formulieren | | | | | | | |  | | | | ■ | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 1.4 | Verwijst door | | | | | ■ | | | | | | | ■ | ■ | | | | | ■ | | | | | | | |

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 | Verifieert gegevens | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Stelt documenten op | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | Bewaakt termijnen en procedures | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------|---|------------------------|-------|----------------------|-------------|------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|------------|-----------|-------------------------------------|--|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | |
| | | Bedrijfsmatig handelen | Ondernemend en commercieel handelen | Gedrevenheid en ambitie tonen | Met druk en tegenslag omgaan | Omgaan met verandering en aanpassen | Instructies en procedures opvolgen | Kwaliteit leveren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Plannen en organiseren | Leren | Creëren en innoveren | Onderzoeken | Analyseren | Materialen en middelen inzetten | Vakdeskundigheid toepassen | Formuleren en rapporteren | Presenteren | Overtuigen en beïnvloeden | Relaties bouwen en netwerken | Ethisch en integer handelen | Samenwerken en overleggen | Aandacht en begrip tonen | Begeleiden | Aansturen | Beslissen en activiteiten initiëren | |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.6 | Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Medewerker sociale zekerheid

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Medewerker sociale zekerheid

| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Verstrekt informatie en advies | | | | x | x | | | | | x | x | | x | | | x | | | | x |
| 1.2 | Verricht de intake | | | | x | | x | | | | x | x | | | x | | | | x | | x |
| 1.3 | Ondersteunt bij het invullen van formulieren | | | | | | | | | | | x | | | x | | | | x | | |
| 1.4 | Verwijst door | | | | | x | | | | | | | | x | x | | | | x | | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker sociale zekerheid

| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | | |
|---|--|---|---|
| 1.1 werkproces: Verstrekt informatie en advies | | | |
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid verstrekt (gevraagd en ongevraagd) informatie over de eigen rol (doelstelling, werkwijze) en bevoegdheid van de organisatie waarvoor hij werkt. De medewerker sociale zekerheid analyseert de vraag van een klant, verzamelt relevante gegevens, past zonodig wet- en regelgeving toe en verstrekt vervolgens inhoudelijk informatie en advies in concrete klantsituaties en geeft toelichting op juridische documenten, specificaties en berekeningen. Het gaat, afhankelijk van de organisatie waar de medewerker werkzaam is, om het verstrekken van informatie en advies over inkomensvoorzieningen, voorzieningen en/of zorgtaken in het kader van de WMO, schuldhulpverlening, inkomensbeheer en re-integratie- en activeringsdiensten. Hij controleert of de informatie juist is overgekomen en of duidelijk is wat de waarde van de informatie is. Hij legt het gesprek vast en rapporteert zonodig. Ook wijst hij de klant op mogelijke verplichtingen. (Klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie speelt hij door naar zijn leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening. | | |
| Gewenst resultaat | <p>Een op maat en correct geïnformeerde klant.</p> <p>Correct geregistreerde gegevens.</p> <p>(Klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie is doorgespeeld naar de eigen leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening.</p> | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren | De medewerker sociale zekerheid toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie en vragen van de klant zodat hij de vraag van de klant helder krijgt en op maat informatie en advies kan verstrekken, passend bij de persoonlijke situatie van de klant. | <ul style="list-style-type: none"> • Algemene beginselen van behoorlijk bestuur • Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) • Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen) • Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) • Beroepen en scholingsmogelijkheden • Bestuursrecht (algemeen en bijzonder) • Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren | De medewerker sociale zekerheid deelt uit eigen beweging zijn kennis en inzichten met de klant zodat de klant zo volledig mogelijk geïnformeerd wordt. Daarnaast geeft hij inhoud aan zijn signaalfunctie door (klant)informatie die van belang is voor de eigen organisatie door te spelen naar zijn leidinggevende ter optimalisering van de dienstverlening. | |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Communicatie op de ontvanger(s) richten | De medewerker sociale zekerheid richt zich in de communicatie op de vraag en informatiebehoefte van de klant, formuleert helder en ondubbelzinnig zodat de klant correct geïnformeerd wordt. Vervolgens registreert de medewerker alle relevante gegevens nauwkeurig zodat duidelijk is welke informatie verstrekt is aan de klant. | |

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.1 werkproces: Verstreckt informatie en advies

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | Bij het beantwoorden van de informatievraag toont de medewerker sociale zekerheid abstractievermogen door de concrete klantvraag correct te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa, zodat hij de klant op maat en correct kan informeren. | <ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Gebruik ICT middelen Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid) Kwijtscheldingsregelingen Methodisch handelen Minnelijk traject Omgaan met brondocumenten / naslagwerken Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) Rapporteren Re-integratiediensten Salaris- en uitkeringsspecificaties Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) Wet openbaarheid van bestuur (WOB) Beheerst een moderne vreemde taal mondeling |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen Conclusies trekken | In de beantwoording van de informatievraag laat de medewerker sociale zekerheid zien dat hij structuur in de klantgegevens aanbrengt, hoofd- van bijzaken onderscheidt, samenhang tussen de gegevens aanbrengt en logische conclusies trekt, zodat hij de klant op maat en correct kan informeren. | |
| Leren | <ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden | De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor, door het bestuderen van aangereikt materiaal, goed op de hoogte te blijven van nieuwe/veranderde wet- en regelgeving en past deze waar nodig toe zodat hij de klant op maat en correct kan informeren. | |
| Omgaan met verandering en aanpassen | <ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan | De medewerker sociale zekerheid kan goed omgaan met mensen die verschillen qua achtergrond, zoals andere culturen, sekse en gezindte, communiceert goed met mensen die verschillen wat betreft achtergrond en past gedrag en stijl van omgaan aan op mensen die wat betreft achtergrond verschillen zodat verschillen in achtergrond geen belemmering vormen voor het overbrengen van informatie en advies. | |

| | | | |
|---|--|--|--------------------|
| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | | |
| 1.1 werkproces: Verstrekt informatie en advies | | | |
| | | | • Rekenvaardigheid |

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden**1.2 werkproces: Verricht de intake**

| | | | |
|-----------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | Naast het verstrekken van informatie wilt de medewerker sociale zekerheid informatie in van klanten. Hij stelt aan de hand van de verkregen informatie vast of klanten voldoen aan de voorwaarden voor het recht op een uitkering of inkomensvoorziening of bepaalt of klanten zich houden aan de voorwaarden van een regeling of procedure. Met het oog op bemiddeling naar werk stelt hij vast wat de mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn zodat de dienstverlening in samenspraak met de klant kan worden bepaald. In relatie tot de WMO en schuldhulpverlening onderzoekt hij wat de hulpvraag van de klant is en in de schuldhulpverlening wilt hij tevens informatie in bij schuldeisers met betrekking tot mogelijkheden voor een betalingsregeling. Bij het verstrekken van voorzieningen beoordeelt de medewerker de claim (rechtmatigheid en doelmatigheid) en rapporteert hierover. De medewerker sociale zekerheid vraagt aan de hand van een gestructureerde vragenlijst relevante gegevens en bewijsstukken op. | | |
| Gewenst resultaat | De hulpvraag van de klant is vastgesteld. De mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn vastgesteld. Geïnterviewde en geïnterviewde gegevens en bewijsstukken. Geregistreerde gegevens. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Aandacht en begrip tonen | <ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren | De medewerker sociale zekerheid toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid bij en interesse voor de concrete situatie en vragen van de klant zodat hij de vraag van de klant helder krijgt en na zorgvuldige afweging van (klantspecifieke) factoren een beslissing kan nemen of de klant al dan niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet. | <ul style="list-style-type: none">• Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)• Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)• Beroepen en scholingsmogelijkheden• Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)• Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)• Erfrecht (i.v.m. middelentoets en verhaal)• Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">• Ethisch handelen• Integer handelen• Verschillen tussen mensen respecteren | De medewerker sociale zekerheid handelt in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, normen en waarden; hij gaat discreet met klantgegevens om en accepteert de verschillen tussen klanten met een verschillende (culturele) achtergrond zodat hij discreet en zonder uit te gaan van vooroordelen kan beoordelen of de klant in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag van de klant is of bij welke dienstverlening de klant gebaat is. | |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Communicatie op de ontvanger(s) richten | De medewerker sociale zekerheid richt zich in de communicatie op zijn eigen informatiebehoefte, formuleert helder en ondubbelzinnig zodat het de klant duidelijk wordt wat er van hem verlangd wordt. Vervolgens registreert de medewerker alle relevante gegevens nauwkeurig zodat duidelijk is of de klant in | |

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.2 werkproces: Verricht de intake

| | | | |
|------------------------------------|--|--|---|
| | | aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet. | loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.) <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Huwelijksgoederenrecht (i.v.m. middelentoets, normensystematiek en verhaal) |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De medewerker sociale zekerheid toont abstractievermogen door de concrete klantsituatie te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa om vast te kunnen stellen of de klant wel of niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet. | <ul style="list-style-type: none"> • Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid) • Kwijtscheldingsregelingen • Methodisch handelen • Omgaan met brondocumenten / naslagwerken |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen | De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen om alle relevante gegevens en bewijsstukken te vergaren om vast te kunnen stellen of de klant voldoet aan de criteria van een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet. | <ul style="list-style-type: none"> • Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) • Personen- en familierecht (i.v.m. middelentoets en normensystematiek) |
| Met druk en tegenslag omgaan | <ul style="list-style-type: none"> • Gevoelens onder controle houden • Grenzen stellen | De medewerker sociale zekerheid gedraagt zich beheerst bij personen die agressief gedrag vertonen en past conflictvoorkomende en conflicthanterende maatregelen toe om zo (veel mogelijk) conflicten te voorkomen en effectief te blijven presteren ten behoeve van de dienstverlening aan de klant | <ul style="list-style-type: none"> • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Rapporteren • Re-integratiediensten • Salaris- en uitkeringsspecificaties |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | De medewerker sociale zekerheid volgt instructies en procedures bij het inwinnen van informatie en de verslaglegging daarvan ten behoeve van het nemen van een beslissing of de klant al dan niet in aanmerking komt voor een regeling, wat de hulpvraag is of welke dienstverlening moet worden ingezet. | <ul style="list-style-type: none"> • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Beheerst een moderne vreemde taal mondeling |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | | |
| 1.2 werkproces: Verricht de intake | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Beheerst een moderne vreemde taal schriftelijk |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Beheerst een moderne vreemde taal schriftelijk |
|--|--|--|--|

| Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden | | | |
|---|--|---|---|
| 1.3 werkproces: Ondersteunt bij het invullen van formulieren | | | |
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid ondersteunt klanten bij het indienen van aanvragen voor diverse (inkomens)voorzieningen en het invullen van formulieren van de eigen organisatie of andere organisaties, bijvoorbeeld in de keten van werk & inkomen of van de Belastingdienst. De medewerker sociale zekerheid zoekt vanuit de ondersteuningsvraag van de klant of er regelingen zijn waar de klant aanspraak op zou kunnen maken. De medewerker ondersteunt de klant bij de daadwerkelijke aanvraag. | | |
| Gewenst resultaat | <p>Volledig en juist ingevulde aanvraagformulieren.</p> <p>Klant maakt optimaal gebruik van regelingen en voorzieningen.</p> | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De medewerker sociale zekerheid toont abstractievermogen door de concrete klantsituatie te 'vertalen' naar algemene juridische/financiële/fiscale regels en vice versa om de klant optimaal te kunnen ondersteunen bij het invullen van formulieren. | <ul style="list-style-type: none"> Algemene beginselen van behoorlijk bestuur Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen) Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) Beroepen en scholingsmogelijkheden Bestuursrecht (algemeen en bijzonder) Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Gebruik ICT middelen Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid) Kwijtscheldingsregelingen Methodisch handelen |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen | De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen zodat hij alle relevante gegevens en bewijsstukken vergaart om vast te kunnen stellen of de klant mogelijk in aanmerking komt voor een (inkomens)voorziening of specifieke regeling. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen | De medewerker sociale zekerheid inventariseert proactief de wensen, behoeften, problemen en kansen van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden voor de klant om in aanmerking te komen voor een (inkomens)voorziening, specifieke regeling of dienstverlening. | |

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden

1.3 werkproces: Ondersteunt bij het invullen van formulieren

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Omgaan met brondocumenten / naslagwerken• Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.)• Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels)• Rapporteren• Re-integratiediensten• Salaris- en uitkeringsspecificaties• Sociale kaart (taken, werkwijze, bevoegdheden van instellingen in het werkveld van de medewerker SZ en aanverwante werkvelden)• Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)• Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)• Wet openbaarheid van bestuur (WOB)• Beheerst een moderne vreemde taal schriftelijk |
|--|--|--|---|

Kerntaak 1 Verricht frontoffice werkzaamheden**1.4 werkproces: Verwijst door**

| | | | |
|---|--|---|--|
| Omschrijving | <p>De medewerker sociale zekerheid verwijst de klant indien nodig door. Hij bepaalt welke interne afdeling of externe organisatie binnen het werkveld van juridische en maatschappelijke dienstverlening aangewezen is om de vraag van de klant te beantwoorden en verwijst de klant gericht naar de betreffende organisatie. Naast materiële behoeften kijkt de medewerker sociale zekerheid ook naar behoefte aan immateriële ondersteuning om terugval in ongewenst gedrag te voorkomen en verwijst indien nodig door naar het maatschappelijk werk of de hulpverlening.</p> <p>Het verwijzen gaat over het algemeen volgens een vaste (interne) procedure.</p> | | |
| Gewenst resultaat | Correct doorverwezen klant. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">Proactief informeren | De medewerker sociale zekerheid wijst klanten actief op informatie die voor hen handig zou kunnen zijn en maakt melding van belangrijke zaken om de dienstverlening aan de klant te optimaliseren. | <ul style="list-style-type: none">Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)Gebruik ICT middelenGespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.)Methodisch handelenPrivacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels)RapporterenSociale kaart (taken, werkwijze, bevoegdheden van instellingen in het werkveld van de medewerker SZ en aanverwante werkvelden) |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelenConclusies trekken | De medewerker sociale zekerheid brengt structuur aan in het verhaal van de klant, maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie, en weet uit een veelheid van gegevens de belangrijkste informatie te halen zodat hij een inschatting kan maken naar welke organisatie de klant moet worden doorverwezen. | |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen | De medewerker sociale zekerheid vraagt door en stelt de juiste vragen om alle relevante gegevens en bewijsstukken te vergaren om vast te kunnen stellen of de klant mogelijk doorverwezen moet worden naar een andere instantie en kan achterhalen welke instantie hiervoor aangewezen is. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalen | De medewerker sociale zekerheid inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant en bekijkt deze om vast te kunnen stellen of hij zelf voldoende kan inspelen op de klantvraag of de klant moet doorverwijzen naar een andere instantie. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Medewerker sociale zekerheid

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | | Competenties | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
| | | Beoordelen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens | | | | | x | | | | | | x | | x | | | | | | | |
| 2.2 | Verifieert gegevens | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | x | | |
| 2.3 | Stelt documenten op | x | | | | | | | | | x | x | | | | | x | | x | x | |
| 2.4 | Bewaakt termijnen en procedures | | | | | x | | | | | | | | | | | x | | x | | |
| 2.5 | Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg | | | | | x | x | | | | x | | | | | | x | x | | | x |
| 2.6 | Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer | | | | | x | x | | | | | | | | | | x | | | x | |

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker sociale zekerheid

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | | | |
|---|---|---|---|
| 2.1 werkproces: Typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens | | | |
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid typeert, interpreteert en ordent dossiergegevens. Hij beoordeelt gegevens op volledigheid, relevantie en (eventuele) rechtsgevolgen en brengt een logische ordening aan. Zo nodig wint hij advies van derden in, vraagt hij aanvullende gegevens op, verricht hij literatuuronderzoek en legt hij zijn bevindingen vast in een rapport. Het gaat hierbij in toenemende mate om gedigitaliseerde gegevens. De medewerker zorgt ervoor dat hij de juiste gegevens selecteert om een beslissing te kunnen nemen. | | |
| Gewenst resultaat | Volledige en relevante gegevens t.b.v. beoordeling. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken | De medewerker sociale zekerheid raadpleegt anderen tijdig bij onduidelijkheden, bevoegdheidskwesties of andere problemen ten behoeve van het correct doorlopen van procedures. | <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) Dossier- en informatiemanagement Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) Beheerst een moderne vreemde taal schriftelijk |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De medewerker sociale zekerheid leest en begrijpt gegevens nauwkeurig, neemt snel en/of veel informatie in zich op en toont voldoende abstractievermogen om dossiergegevens te kunnen typeren en interpreteren met als doel de juiste informatie te selecteren waarop hij een beslissing kan baseren. | |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Informatie uiteenrafelen | De medewerker sociale zekerheid analyseert de beschikbare gegevens grondig, combineert verschillende soorten gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie en weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen zodat hij voldoende relevante informatie heeft om een beslissing op te baseren. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.2 werkproces: Verifieert gegevens**

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid verifieert gegevens. Hij vergelijkt aangeleverde gegevens met gegevens in de systemen, controleert de juistheid, de onderlinge samenhang en de betrouwbaarheid van gegevens ter voorkoming van fraude en oneigenlijk gebruik. Op basis van de geverifieerde gegevens kan de medewerker sociale zekerheid beoordelen of een klant in aanmerking komt voor een (inkomens)voorziening of terecht aanspraak maakt op een reeds toegekende (inkomens)voorziening. De medewerker sociale zekerheid maakt hierbij in toenemende mate gebruik van vooraf vastgestelde risicoprofielen. | | |
| Gewenst resultaat | Betrouwbare gegevens t.b.v. beoordeling. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenVerbanden leggen | De medewerker sociale zekerheid toetst gegevens en aannames kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid en relevantie en is zich bewust van hoe zaken met elkaar samenhangen in een groter geheel zodat hij een beslissing kan nemen op grond van betrouwbare en relevante gegevens. | <ul style="list-style-type: none">Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)Dossier- en informatiemanagementOntslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.)Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen | De medewerker sociale zekerheid verzamelt uitgebreid informatie, gebruikt verschillende bronnen om informatie te verzamelen en weet juiste en betrouwbare gegevens boven tafel te krijgen zodat hij voorbereid is op het nemen van een beslissing. | |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewakenKwaliteitsniveaus halen | De medewerker sociale zekerheid richt zich tot op detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is. Hij bewaakt de kwaliteit aan de hand van de (wettelijk) gestelde eisen en zorgt ervoor dat beslissingen op grond van betrouwbare informatie zijn genomen. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.3 werkproces: Stelt documenten op

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Omschrijving | Als onderdeel van een procedure stelt de medewerker sociale zekerheid (juridische) standaarddocumenten op (rapporten en beschikkingen) of ondersteunt hij de leidinggevende daarbij. Hij past wet- en regelgeving toe op de verzamelde gegevens, wint zo nodig advies van derden in en verricht in voorkomende gevallen dossier- en literatuuronderzoek. Indien nodig voert hij berekeningen uit, bijvoorbeeld om de hoogte van een uitkering vast te stellen. Vervolgens stelt hij een (juridisch) standaarddocument of conceptdocument op. In het geval van trajecten in het kader van zorg of werk legt hij afgesproken dienstverlening vast in een beschikking. In de schuldhelpverlening stelt hij financiële rapportages op voor de rechtbank en/of voor de klant en stelt hij betalingsplannen en aflossingsplannen op. | | |
| Gewenst resultaat | <p>(Juridische) standaarddocumenten of conceptdocumenten die voldoen aan wettelijke en taalkundige eisen</p> <p>Eenduidigheid over afgesproken dienstverlening</p> <p>Correct doorlopen wettelijke en interne procedures</p> | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Afgewogen risico's nemen | De medewerker sociale zekerheid neemt – binnen de gestelde kaders of in overleg met zijn leidinggevende – op tijd de nodige beslissingen en maakt een bewuste keuze om – wetend wat de mogelijke consequenties zijn – een risico aan te gaan; accepteert de kans om te falen, als het te behalen voordeel maar groot genoeg is. | <ul style="list-style-type: none"> Algemene beginselen van behoorlijk bestuur Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen) Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer) Beroepen en scholingsmogelijkheden Bestuursrecht (algemeen en bijzonder) Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Communicatie op de ontvanger(s) richten | De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor dat de juridische documenten logisch gestructureerd zijn en een voor belanghebbenden makkelijk te volgen opbouw hebben. | |
| Vakdeskundigheid toepassen | <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden | De medewerker sociale zekerheid leest en begrijpt gegevens nauwkeurig, toont abstractievermogen en rekent vlot en accuraat zodat hij (juridisch) standaarddocumenten of conceptdocumenten kan opstellen die voldoen aan wettelijke en taalkundige eisen en inhoudelijk kloppend zijn. | |
| Leren | <ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden | De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor, door het bestuderen van aangereikt materiaal, goed op de hoogte te blijven van nieuwe/veranderde wet- en regelgeving en past deze waar nodig toe zodat hij op juiste (wettelijke) gronden een beslissing kan nemen en dit in een document kan vastleggen. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.3 werkproces: Stelt documenten op

| | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen | De medewerker sociale zekerheid pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan, stelt hoge eisen aan zichzelf, zodat hij tot op detailniveau werk van hoge kwaliteit levert en de gestelde productiviteit haalt conform de interne richtlijnen. | <p>loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) • Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid) • Kwijtscheldingsregelingen • Omgaan met brondocumenten / naslagwerken • Ontslagrecht (incl. non-actief stelling, ontslagvergunning, bewijs van inschrijving etc.) |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures | De medewerker sociale zekerheid stelt de documenten op conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures zodat de documenten voldoen aan de wettelijke en interne eisen. | <ul style="list-style-type: none"> • Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) • Rapporteren • Re-integratiediensten • Salaris- en uitkeringsspecificaties • Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.) • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet openbaarheid van bestuur (WOB) • Rekenvaardigheid |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.4 werkproces: Bewaakt termijnen en procedures**

| | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid bewaakt (wettelijke) termijnen per dossier en houdt overzicht op het verloop van de (juridische) procedure voor de eigen organisatie en met betrekking tot termijnen en procedures van andere betrokken organisaties of sectoren. Hij signaleert richting derden bij dreigende termijnoverschrijding of onderneemt zelf de benodigde acties binnen de wettelijke termijnen. | | |
| Gewenst resultaat | Benodigde acties binnen (wettelijk) gestelde termijnen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren | De medewerker sociale zekerheid zorgt er uit zichzelf voor dat anderen goed geïnformeerd zijn en wijst anderen actief op naderende deadlines in een procedure en op belangrijke zaken in de voortgang van een procedure zodat benodigde acties binnen de (wettelijk) gestelde termijnen worden ondernomen. | <ul style="list-style-type: none">• Algemene beginselen van behoorlijk bestuur• Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)• Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)• Dossier- en informatiemanagement• Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)• Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)• Wet openbaarheid van bestuur (WOB) |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken | De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, houdt de tijd in de gaten, bouwt controles in om te zien of alles nog op schema loopt en bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van zichzelf en van anderen zodat benodigde acties binnen de (wettelijk) gestelde termijnen worden ondernomen | |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Productiviteitsniveaus halen | De medewerker sociale zekerheid richt zich op zaken die van invloed zijn op de productiviteit en accepteert voor zichzelf geen productie die beneden de maat is. Hij houdt de hoeveelheid en de kwaliteit van het werk in de gaten en signaleert en rapporteert afwijkingen tijdig zodat kwalitatief goed werk wordt afgeleverd binnen de hiervoor (wettelijk) gestelde termijnen. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden

2.5 werkproces: Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg

| | | | |
|-----------------------------|---|---|---|
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid verricht ondersteunende werkzaamheden bij de bemiddeling van werkzoekenden naar een passende baan of activering. Hij ondersteunt ook bij inzet van re-integratie, scholing of activeringsdiensten. In relatie tot de WMO verricht de medewerker sociale zekerheid ondersteunende werkzaamheden bij trajecten in het kader van zorg. Hij behandelt aanvragen voor voorzieningen, toetst declaraties en betalingen, controleert gemaakte afspraken en rapporteert hierover richting de klant of derden. Hij zorgt voor aanmelding voor trajecten bij zorgaanbieders of re-integratiedienstverleners en onderhoudt actief contact met de betrokken partijen om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken. | | |
| Gewenst resultaat | <p>Resultaat in re-integratiedienstverlening voor klant en werkgever.</p> <p>Passende zorgvoorzieningen voor de klant.</p> <p>Tijdige betaling aan- , en heldere afspraken met re-integratiedienstverleners en zorgaanbieders.</p> | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken | De medewerker sociale zekerheid schakelt anderen tijdig in bij problemen, raadpleegt anderen indien nodig, overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak regelmatig met de andere betrokkenen en weet wat de consequenties zijn van de eigen acties op anderen en bespreekt dit met hen zodat relevante partijen voldoende geïnformeerd zijn over de voortgang van trajecten werk en zorg. | <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen) Beroepen en scholingsmogelijkheden Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Dossier- en informatiemanagement Gebruik ICT middelen Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) Omgaan met brondocumenten / naslagwerken Privacywetgeving (en organisatiespecifieke privacyregels) Rapporteren Re-integratiediensten Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none"> Integer handelen | De medewerker sociale zekerheid behandelt klantgegevens uiterst vertrouwelijk zodat de privacy van de klant gewaarborgd blijft. | |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Structuur aanbrengen Communicatie op de ontvanger(s) richten | De medewerker sociale zekerheid zorgt ervoor dat de rapportages logisch gestructureerd zijn en een voor belanghebbenden makkelijk te volgen opbouw hebben zodat er duidelijkheid is over de gemaakte afspraken. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Voortgang bewaken | De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, organiseert eigen tijd en tijd van anderen op een effectieve en efficiënte manier, bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van anderen zodat de benodigde dienstverlening aan klanten tijdig wordt ingezet. | |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen | De medewerker sociale zekerheid laat in de keuze van aanmelding voor trajecten / voorzieningen en behandeling van declaraties en betalingen zien dat hij zich bewust is van de | |

| Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden | | | |
|--|---|--|------------------------------|
| 2.5 werkproces: Ondersteunt bij de uitvoering van trajecten werk en zorg | | | |
| | | financiële consequenties van zijn eigen handelen voor de eigen organisatie. | Poortwachter, WIA, WMO e.a.) |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | De medewerker sociale zekerheid checkt regelmatig of de dienstverlening nog afgestemd is op de klant en neemt klachten van klanten serieus en onderneemt zo nodig actie om klantgerichtheid te waarborgen. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.6 werkproces: Ondersteunt bij schuldhulpverlening en inkomensbeheer**

| | | | |
|------------------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | De medewerker sociale zekerheid, werkzaam in de schuldhulpverlening, verricht alle dagelijkse werkzaamheden ten behoeve van de financiële belangen van klanten. Hij beheert de rekeningen courant en verzorgt samen met de klant aanvragen van financiële voorzieningen, zoals toeslagen van de rijksoverheid, pensioen- en levensloopvoorzieningen, vormen van bijstandsverlening door lokale overheden en charitatieve instellingen. | | |
| Gewenst resultaat | Tijdige en volledige aangiften met betrekking tot financiële regelingen. Adequaat beheer van financiën voor de klant. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken | De medewerker sociale zekerheid schakelt anderen tijdig in bij problemen, raadpleegt anderen indien nodig, overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak regelmatig met de andere betrokkenen en weet wat de consequenties zijn van de eigen acties op anderen en bespreekt dit met hen zodat relevante partijen voldoende geïnformeerd zijn over de voortgang van het proces van schuldhulpverlening. | <ul style="list-style-type: none">(Juridisch) procedures bij gerechtsdeurwaarders en incassobureaus.ArmoedeproblematiekBewindvoeringCommunicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.)Gebruik ICT middelenGespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.)Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)KwijtscheldingsregelingenMinnelijk trajectOnderhandelen en bemiddelenRapporteren |
| Ethisch en integer handelen | <ul style="list-style-type: none">Integer handelen | De medewerker sociale zekerheid behandelt klantgegevens uiterst vertrouwelijk zodat de privacy van de klant gewaarborgd blijft. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">Tijd indelenVoortgang bewaken | De medewerker sociale zekerheid schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, organiseert eigen tijd en tijd van anderen op een effectieve en efficiënte manier, bewaakt activiteiten en voortgang in het werk van anderen zodat de benodigde dienstverlening aan klanten tijdig wordt ingezet. | |
| Instructies en procedures opvolgen | <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures | De medewerker sociale zekerheid voert de werkzaamheden uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures zodat de schuldhulpverlening verloopt volgens de wettelijke en interne procedures. | |

Kerntaak 2 Verricht backoffice werkzaamheden**2.6 werkproces: Ondersteunt bij schuldhelpverlening en inkomensbeheer**

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Salaris- en uitkeringsspecificaties• Schuldbemiddeling• Sociale zekerheidswet- en regelgeving (WW, WWB, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WMO e.a.)• Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)• Rekenvaardigheid |
|--|--|--|--|

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door het kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie en besproken in de Sectorraad Juridisch.

In de Adviescommissie Bestuur Juridisch hebben vertegenwoordigers zitting vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs.

Het betreft vertegenwoordigers van de volgende brancheorganisaties, verenigingen van beroepsbeoefenaars en hogescholen:

- De vereniging van gemeentelijke managers op het terrein van werk, inkomen en participatie (Divosa)
- Uitvoeringsinstantie werknemersverzekeringen (UWV)
- Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders (KBvG)
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB)
- Nederlandse Orde van Advocaten
- Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU)
- Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU)
- Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement en Organisatieontwikkeling (NVP)
- Projectmanagement, Organisatie, Interventie/Interim, Netwerk en Training (Point)
- Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM)
- DebtCare
- Belastingdienst
- MBO-Raad
- Hogeschool Utrecht
- Stichting Opleiding Medewerkers in het Notariaat (SOMN)
- Adecco
- Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB)
- Algemene Nederlandse Vereniging voor Schuldenproblematiek (AVNS)

Dit kwalificatiedossier is besproken in de Sectorraad Juridisch ECABO op 7 oktober 2010.

Het kwalificatiedossier 2011-2012 is na het positief advies van de Sectorraad Juridisch voorgelegd aan de Paritaire Commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO (november 2010). De Paritaire Commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO bestond op dat moment uit twee vertegenwoordigers vanuit de werkgevers/beroepsorganisaties (namens Raad van de Centrale Ondernemingsorganisaties (RCO)), een vanuit de werknemersorganisaties (namens MHP/CNV/FNV), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (NRTO), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad) en twee adviserende leden, waarvan een vanuit het vmbo en een vanuit het HBO.

2.2 Verwantschap

Dossier 2011-2012

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Medewerker sociale zekerheid ligt het beroepscompetentieprofiel:

- Medewerker sociale zekerheid (september 2007)

Schematisch overzicht van de kerntaken uit het BCP

| |
|---|
| Kerntaken van het beroep Medewerker sociale zekerheid |
| 1. Onderhoudt de klantcontacten |
| 2. Regisseert de inkomensverstrekking- en ondersteuning |
| 3. Regisseert re-integratie en activeringsdiensten |
| 4. Regisseert voorzieningen en/of zorgtrajecten |
| 5. Regisseert trajecten schuldhulpverlening en inkomensbeheer |

Verwantschap met BCP Sociaal Dienstverlener

Het BCP Medewerker sociale zekerheid is vergeleken met het BCP Sociaal Dienstverlener van kenniscentrum Calibris. De vergelijking heeft zowel door ECABO als Calibris plaatsgevonden. Op basis van de geconstateerde overlap zijn conclusies getrokken en is door beide paritaire commissies een advies geformuleerd. Kern van het advies is om de kwalificatiedossiers niet in elkaar te schuiven, maar om twee aparte kwalificatiedossiers te handhaven die elk recht doen aan de eigenheid van het beroep. De conclusies zijn gepubliceerd op de websites van zowel ECABO als Calibris. In juni 2009 is een vergelijking tussen beide kwalificatiedossiers gepresenteerd via zowel ECABO als Calibris om het (gedeeltelijk) gezamenlijk aanbieden van beide opleidingen te vereenvoudigen.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Vertaling beroepscompetentieprofielen naar kwalificatiedossier

De kerntaken vanuit het beroepscompetentieprofiel zijn ten behoeve van het kwalificatiedossier vertaald naar twee kerntaken met meerdere werkprocessen. De kerntaken zijn te onderscheiden in frontoffice- en backofficewerkzaamheden.

Vertaling van ervaren naar beginnend beroepsbeoefenaar

De BCP's beschrijven competenties op het niveau van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Een beginnend beroepsbeoefenaar opereert in eerste instantie op een lager niveau. In het kwalificatiedossier heeft de vertaling van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar een beginnend beroepsbeoefenaar o.a. vorm gekregen in de formulering van competenties en samenhangende prestatie-indicatoren en in de formulering van de kerntaken ('rol en verantwoordelijkheid', 'complexiteit' en 'keuze en dilemma's').

Deze vertaling, alsmede de keuze voor een afzonderlijk kwalificatiedossier Medewerker sociale zekerheid, was een gezamenlijke activiteit van vertegenwoordigers uit het onderwijs en het bedrijfsleven, waarbij ECABO als 'bewaker' van het format een intermediaire rol vervulde.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Medewerker sociale zekerheid

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker sociale zekerheid zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Nederlands

De keuze voor het niveau 3F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren (3F): Informeert, in het gesprek met de klant, de klant over bijvoorbeeld inkomensvoorzieningen, re-integratie en activeringsdiensten: Kan zonder moeite gesprekken voeren met meerdere (zakelijke) doelen. Kan afwijkingen inbrengen en accepteren zonder de draad kwijt te raken. Controleert in het gesprek met de klant of de informatie juist is overgekomen en of duidelijk is wat de waarde van de informatie is: Reageert adequaat op de uitingen van de klant en vraagt zonedig door. Stelt in een gesprek met de klant vast wat de mogelijkheden, wensen en motivatie van de klant zijn in relatie tot het vinden van geschikt werk: Kan actief en effectief gesprekken voeren met de klant met verschillende doelen. De medewerker vraagt door indien gewenst.
- Luisteren (3F): Bij mondeling contact met de klant luistert hij naar diens informatie om te bepalen of en waarheen doorverwezen dient te worden: Kan luisteren naar een variatie van onderwerpen uit de beroepspraktijk en de hoofdpunten daarvan bepalen/begrijpen (op basis waarvan de medewerker al dan niet doorverwijst). Analyseert tijdens het gesprek de vraag van de klant (stelt al luisterend de aanleiding voor de vraag vast): Kan conclusies trekken n.a.v. dat wat de klant zegt, dan wel bedoelt. Houdt rekening met gevoelens, stemming en toon van de spreker (klant). Kan details begrijpen en verbinden met de hoofdgedachte.
- Spreken (3F): Verzorgt een presentatie aan groepen met informatie over de doelstelling en de werkwijze van de eigen organisatie: Kan presentaties houden over onderwerpen uit de beroepspraktijk. Kan vragen over de inhoud van de presentatie spontaan en vloeiend beantwoorden. Kan spontaan afwijken van voorbereide teksten (ingaan op punten vanuit de toehoorders).

De keuze voor het niveau 3F in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest dossiers en relevante literatuur t.b.v. het opstellen van documenten: De teksten van de (juridische) documenten zijn relatief complex maar hebben een duidelijke structuur. Kan de betrouwbaarheid van bronnen beoordelen. Kan informatieve teksten (rapporten, voorlichtingsmateriaal over wet- en regelgeving e.d.) lezen en trekt daaruit conclusies.
- Leest diverse regelingen (bijvoorbeeld toeslagen van de Rijksoverheid) t.b.v. het aanvragen van een financiële voorziening voor/met de klant: Kan informatieve teksten (rapporten, voorlichtingsmateriaal over wet- en regelgeving e.d.) lezen en trekt daaruit conclusies.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Rapporteert schriftelijk over de rechtmatigheid en doelmatigheid van een claim door een klant. Legt schriftelijk de bevindingen, na beoordeling van gegevens, vast in een rapport: Kan gedetailleerde zakelijke teksten schrijven in het kader van correspondentie/rapportages en standpunten/beslissingen daarin beargumenteren. Toont een betrekkelijk grote beheersing van grammatica.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Taalverzorging en taalbeschouwing komt feitelijk in alle bovenstaande voorbeelden voor.

De aangegeven taalniveaus Nederlands voor de beroepsuitoefening komen overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 4 opleiding.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker sociale zekerheid zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Rekenen

De keuze voor het niveau 3F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

- Maakt berekeningen ten behoeve van het aanvragen van financiële voorzieningen voor de klant: In bekende situaties vaardig rekenen met de daarin voorkomende gehele en decimale getallen en breuken. Resultaten van een berekening in termen van de situatie (bijvoorbeeld een aanvraag voor financiële voorzieningen) interpreteren.
- Stelt een beschikking op in het kader van een traject van zorg en voert daarbij foutloos berekeningen uit: In bekende situaties vaardig rekenen met de daarin voorkomende gehele en decimale getallen en breuken. Een probleem (bedrag aangevraagde bijdrage) oplossen door rekenprocedures toe te passen, schattend, uit het hoofd, op papier of met de rekenmachine.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

- Stelt een document op in het kader van een nieuwe aanvraag van een klant die voor een voorziening in aanmerking wil komen en voert daarbij berekeningen uit met procenten en verhoudingen: In bekende situaties bij het oplossen van problemen waarin verhoudingen een rol spelen vaardig werken met de voorkomende taal en notities van percentages, breuken en verhoudingen en deze met elkaar in verband brengen. Bijvoorbeeld inkomen aanvrager en gerelateerde bijdrage. Kan met succes verhoudingsproblemen aanpakken en de benodigde berekeningen uitvoeren.
- Voert berekeningen uit in het kader van een aflossingsplan: In bekende situaties bij het oplossen van problemen waarin verhoudingen een rol spelen vaardig werken met de voorkomende taal en notities van percentages, breuken en verhoudingen en deze met elkaar in verband brengen. Kan met succes verhoudingsproblemen aanpakken en de benodigde berekeningen uitvoeren. Bijvoorbeeld de mate van aflossing van een schuld die een klant in een bepaalde periode financieel aankan.

De keuze voor het niveau 3F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

- Maakt bij het opstellen van documenten gebruik van informatie die in tabellen en grafieken is geordend (bijvoorbeeld over de hoogte van uitkeringen van de Rijksoverheid). Kan informatie lezen uit tabellen en staten over bijvoorbeeld de hoogte van uitkeringen voor bepaalde doelgroepen en kan deze informatie gebruiken bij adviesgesprekken: Numerieke informatie uit diverse formulieren, schema's, tabellen, diagrammen en grafieken interpreteren en gebruiken.

De rekenniveaus voor de aangegeven domeinen komen overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 4 opleiding.

Voor de beroepsuitoefening van de Medewerker sociale zekerheid zijn kennis en vaardigheden van het domein Meten en meetkunde niet van toepassing.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Medewerker sociale zekerheid zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken:
- Schrijven: B1

Toelichting:

Verantwoording beroepsniveau Moderne vreemde taal

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het kunnen voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest dossiergegevens van de klant (ten behoeve van bijvoorbeeld controle op volledigheid). Leest opgevraagde informatie van de klant om de klantvraag te kunnen behandelen: Het gaat hierbij om alledaagse werkgerelateerde onderwerpen. De teksten zijn goed gestructureerd en kunnen langer zijn.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Luisteren is gebaseerd op het kunnen voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Luistert naar de klant om te kunnen bepalen wat diens hulpvraag is (bijvoorbeeld bij schuldhelpverlening). Luistert naar de vraag van de klant om te kunnen bepalen wat precies de klantvraag is: Spreektempo van de klant is normaal, complexer taalgebruik wordt begrepen zolang het binnen het vakgebied van de juridisch medewerker valt.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het kunnen voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Stelt in samenspraak met de klant vast welke mogelijkheden en wensen de klant heeft met betrekking tot het vinden van werk: Het onderwerp is vertrouwd en valt binnen het vakgebied van de medewerker. De woordenschat is toereikend om over onderwerpen binnen het vakgebied een gesprek te voeren.
- In gesprek met de klant informeert de medewerker of de informatie goed en duidelijk is overgekomen: De onderwerpen vallen binnen het vakgebied van de medewerker. Kan (gedeeltelijk) herhalen wat de klant gezegd heeft om te bevestigen dat men elkaar begrepen heeft.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het kunnen voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Vraagt schriftelijk aanvullende gegevens op bij de klant (bijvoorbeeld door correspondentie). Correspondeert met de klant over gegevens die nodig zijn/die de klant mee moet nemen om formulieren (samen) in te kunnen vullen: Het gaat om lopende teksten die over het algemeen in het geheel begrijpelijk is voor de klant. Spelling, interpunctie en lay-out zijn in de meeste gevallen accuraat genoeg om te volgen.

Het domein Spreken (in een moderne vreemde taal) is voor de Medewerker sociale zekerheid niet van toepassing.

N.B. De eisen aan de beheersing van een Moderne vreemde taal, voor vier domeinen op niveau B1 (het domein Spreken is niet van toepassing), zijn met name ingegeven door het feit dat een aanzienlijk deel van de gediplomeerden Medewerker sociale zekerheid doorstroomt naar een (vaak) verwante HBO opleiding. Voor de beroepsuitoefening is het (relatief) minder vereist, maar in voorkomende gevallen kan het een pré zijn.

2.5 Discussiepunten

Upgraden van functies in de sociale zekerheid

Bij vrijwel alle werkgevers in de sociale zekerheid is sprake van het upgraden van functies van mbo naar hbo niveau. Functies waarvoor in het verleden een mbo niveau werd gevraagd zijn complexer geworden waardoor er meer eisen aan de medewerkers worden gesteld. Ook zorgt digitalisering voor het verdwijnen van functies op mbo niveau. Deze ontwikkeling zorgt ervoor dat de kansen voor de gediplomeerde medewerker sociale zekerheid op niveau 4 afnemen. Het upgraden van functies van mbo naar hbo niveau is regelmatig onderwerp van gesprek tussen ECABO en vertegenwoordigers uit de sociale zekerheid. Er is toenemende aandacht voor onderwerpen als duaal leren en functiedifferentiatie. Door interne doorstroom van medewerkers ontstaat nieuwe ruimte voor de startende medewerkers op mbo niveau.

Generieke taal en rekeneisen

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen op te nemen. ECABO heeft echter besloten deze informatie niet in deel B op te nemen, aangezien de kenniscentra enkel verantwoordelijk zijn voor het vaststellen van de beroepsinhoud en niet het voor verplichtend vaststellen van generieke eisen. Wel raden wij de onderwijsinstellingen aan alvast rekening te houden met de voorgestelde eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen. De verwachting is namelijk dat vanaf 2012-2013 de voorgestelde eisen alsnog onlosmakelijk aan de kwalificatiedossiers verbonden worden.

De door het Ministerie voorgestelde eisen aan Engels worden het ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

| Categorie | Kruis aan welke categorie van toepassing is : | Omschrijving |
|----------------------------------|---|--|
| Categorie 1: Nieuw dossier | | Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig. |
| Categorie 2: Nieuwe elementen | | Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 3: Wijzigingen | x | Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier. |
| Categorie 4: Ongewijzigd | | Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig. |

- De beroepsgerichte eisen voor Nederlands en Rekenen en de Moderne vreemde taal zijn terug te vinden in deel C en D. Bij de omzetting van het raamwerk Nederlands naar het Referentiekader taal en rekenen is voor de domeinen Nederlands "Gesprekken voeren" en "Lezen" niveau 3F bepaald i.p.v. 4F. De Sectorraad Juridisch heeft niveau 3F vastgesteld tijdens de bijeenkomst van 7 oktober 2010.
- Deel D is geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

| Onderwerp | Actie | Wie | Wanneer |
|---------------------------------|---|---|--|
| Onderhoud kwalificatiestructuur | Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector, alsmede monitoring en evaluatie dossiers onder stakeholders uit zowel onderwijs als bedrijfsleven, en verwerking (mogelijke) aanpassingen format en/of Toetsingskader in het dossier | ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie | Wanneer nodig, maar minimaal eens per zes jaar |
| | | | |

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van het kwalificatiedossier is een proces van continue monitoring. Deze monitoring vindt plaats conform het kwaliteitsmanagementsysteem van het kenniscentrum. De tevredenheid over o.a. inhoud en uitvoerbaarheid van het dossier door gebruikers uit zowel het scholings- als het onderwijsveld wordt hierbij betrokken. Waar noodzakelijk worden wijzigingen doorgevoerd.