

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.
--	--

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	Volledig en juist ingevulde aanvraagformulieren. Klant maakt optimaal gebruik van regelingen en voorzieningen.		
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 bestuurAlgemene Wet Bestuursrecht (AWB)Arbeidsmarkt (vraag- en aanbod, instrumenten, wettelijke regelingen)Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)Beroepen en scholingsmogelijkhedenBestuursrecht (algemeen en bijzonder)Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO)Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)Gebruik ICT middelenInkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid)KwijtscheldingsregelingenMethodisch 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 schuldhelpverlening 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	(Juridische) standaarddocumenten of conceptdocumenten die voldoen aan wettelijke en taalkundige eisen Eenduidigheid over afgesproken dienstverlening Correct doorlopen wettelijke en interne procedures		
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) • Rekensvaardigheid

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"> 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 het proces van schuldhulpverlening.	<ul style="list-style-type: none"> (Juridisch) procedures bij gerechtsdeurwaarders en incassobureaus. Armoedeproblematiek Bewindvoering Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk) Financieel en fiscaal (belastingen; tegemoetkomingsregeling en, heffingskortingen, loonheffing, inkomstenbelastingen, belastingen lagere overheden etc.) Gebruik ICT middelen Gespreksvaardigheden (adviserend, informierend, verwijzend etc.) Inkomens- en vermogensbestanddelen (in relatie tot sociale zekerheid) Kwijtscheldingsregelingen Minnelijk traject Onderhandelen en bemiddelen Rapporteren
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 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.	
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
--	--	--	--