

Werk van Belang

CompetentieBOX Gemeenten

Dienstverlening

baliemedewerker

educatief medewerker

klantcontactcentrum

medewerker

COLOFON

Diverse auteurs hebben een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de reeks boekjes. Het A+O fonds Gemeenten dankt daarbij o.a. Michaël Plantema en Bianca van Winkel (resp. BuitenhekPlus en Leeuwendaal) voor met name input voor het onderdeel competentieprofielen, Frits Wouda, Kirsten Wittenberg en Kees Warringa (ECABO) voor met name input voor het deel Aansluiten op het onderwijs in de 7 functiereeksboekjes, de verrijkte profielen daarin en de arbeidsmarktinformatie in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten, Bert Bloem en Quint Dozel (Meurs HRM) voor de vergelijking van de verrijkte profielen met andere beroepen (in het algemeen deel Werken met... Algemene informatie sectorprofielen gemeenten te vinden). Verder zijn teksten van de hand van de medewerkers van het A+O fonds Gemeenten.

Eindredactie

Eindredactie is verricht door Natascha Graaff, Fred Jansen, Jeroen Pepers en Nelly Spanjersberg. De uitgave kan digitaal worden gedownload bij A+O fonds Gemeenten www.aeno.nl of via onze App. Deze publicatie is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet uitgesloten dat de informatie in deze brochure onjuistheden of onvolkomenheden bevat. Het A+O fonds Gemeenten is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden.

Opmaak

Copyright: Op deze uitgave is de volgende licentie van toepassing: Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commercieel-Geen afgeleide werken 3.0. Dit houdt in ieder geval in dat alle gemeenten en andere volgers van de CAR-UWO onbeperkt en vrij gebruik kunnen maken van de inhoud van deze boekjes.

Vormgeving en opmaak: IM VormCommunicatie / Drukwerk: Albani Drukkers

VI Dienstverlening

Met beroepen als: baliemedewerker,
educatief medewerker, klantcontactcentrum medewerker

INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	4
Inleiding	5

Deel 1 **Competenties, vakkennis en kritische werksituaties** 9

1.1	Inleiding deel 1	9
1.2	Toelichting op de systematiek	9
1.3	Functiereeks Dienstverlening	11
1.3.1	Functiegroep Publiek	12
1.3.2	Functiegroep Educatie	14

Deel 2 **Aansluiten op het onderwijs** 17

2.1	Inleiding: de NLQF-indeling	17
2.2	Functiegroep Publiek binnen NLQF	18
2.3	Functiegroep Educatie binnen NLQF	21

Deel 3 **Competentieprofielen en verrijkte profielen functiereeks Dienstverlening** 25

3.1	Overzicht competentieprofielen en verrijkte profielen	25
3.2	Integrale teksten competentieprofielen en verrijkte profielen	26

Deel 1

Deel 2

Deel 3

LEESWIJZER

Enkele opmerkingen vooraf:

Onderdeel van de CompetentieBOX Gemeenten

Dit boekje Dienstverlening is onderdeel van de competentiebox Gemeenten Werk van Belang. De competentiebox bevat zeven boekjes met informatie over een functiereeks en een boekje met algemene informatie over de toepassing van de box in de praktijk.

Doel

Het doel van dit boekje is om aan de hand van kennis en informatie de relatie en het gesprek tussen het onderwijs (opleidingen) en het werkveld (alle gemeenten) te versterken en te verbeteren. Het boekje schetst voor het onderwijs een beeld van het werk, en hoe dit gekoppeld kan worden aan onderwijsstandaarden.

Inhoud

Elk boekje bestaat uit drie delen.

Het eerste deel bevat een beschrijving van de hoofdlijn van de competentieprofielen per functiegroep. Dit deel bestaat uit de competenties, de kritische werksituaties en de benodigde, minimale vakkennis voor een functiegroep.

Het tweede deel bevat een koppeling naar de NLQF-standaard van het onderwijs en een overzicht, per functie, van verwante opleidingen.

Het derde deel bevat alle competentieprofielen van de beroepen in het boekje. Het gaat daarbij om de feitelijke tekst van de profielen die in samenwerking met de pilotgemeenten zijn opgesteld. Deze profielen worden voor enkele functies aangevuld met zogeheten verrijkte profielen. Daarbij gaat het om een verrijkingsslag die ECABO, het kenniscentrum, in opdracht van het A+O fonds Gemeenten heeft uitgevoerd voor de meest voorkomende functies bij gemeenten, vanuit hun kennis en ervaring met kwalificatieprofielen.

INLEIDING

Ken jezelf, ken je vak, ken je wereld. Dat is het totale plaatje van een professional.

In deze competentiebox hebben we ons vooral gericht op de vakmatige kant van de verschillende beroepen in de gemeenten.

Jezelf en je wereld kennen zijn niet onderscheidend in het gesprek met het onderwijs over aansluitingen tussen het onderwijs en gemeenten en zijn daarom niet in dit boekje behandeld. Dat neemt niet weg dat dit voor een professional wel belangrijk is.

De kracht van de competentiebox is de directe vertaling vanuit de praktijk. Het karakter ervan is 'practice-based'. De selectie en benoeming van de competenties, kritische werksituaties en minimale vakkennis is bottom-up, vanuit de praktijk, vormgegeven.

De inzet van het A+O fonds Gemeenten om een competentiebox voor de sector te creëren staat niet op zichzelf. In het recente verleden zijn er op diverse terreinen studies verschenen en adviezen opgesteld over de competenties van de ambtenaar.

Zo zijn er publicaties verschenen over de nieuwe competenties die ambtenaren voor de overheid nodig hebben in de netwerksamenleving¹, al dan niet in aansluiting op de benodigde algemene vaardigheden als burgers voor de toekomst² en op 'e-Skills' als werknemers voor de toekomst³. Ook de stichting Innovatie, Kwaliteit en Professionaliteit van het Openbaar Bestuur (IKPOB) heeft recentelijk materiaal gepubliceerd waarin de benodigde kwalificaties van de ambtenaar onderwerp van onderzoek en gesprek zijn⁴.

-
- 1 - Volgens Adviesraad Rob (2004) is er in de toekomst behoefte aan de FORSe ambtenaar en spreekt prof.dr. Bram Steijn in 2009 over de PFORSe ambtenaar. Competenties zijn Politiek bewust, Flexibel, Omgevingsbewust, Resultaatgericht en Samenwerkingsbereid <http://ebookbrowse.com/bzk-competentie-essay-steijn-doc-d183389504>
- Vanuit het programma Beter Werken in het Openbaar Bestuur (BWOB) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) worden in nov 2012 als competenties geciteerd in <http://www.intermediair.nl/vakgebieden/overheid/welke-competenties-en-disciplines-zoekt-de-overheid>: Sociale, communicatieve vaardigheden, Public sector motivation, Ondernemend zijn, Oplossingsgericht denken, Interactief opereren, Aanjager zijn, Doortastend zijn, Flexibiliteit.
- Nieuwe kernbegrippen voor medewerkers gemeenten genoemd in A+O rapport 2007 zijn flexibiliteit, klantgerichtheid, servicegerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerking <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/arbeidsvoorwaarden-en-personeelsbeleid/po-beleid/publicaties/personele-gevolgen-van-digitalisering-bij-gemeenten>
- Zie ook de discussies rond 2010 via bijv. <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/de-competenties-van-de?commentId=2094330%3AComment%3A20853>, via <http://ambtenaar20.ning.com/forum/topics/competentieprofiel-1?commentId=2094330%3AComment%3A82662>
 - 2 <http://www.21stcenturyskills.nl/>
 - 3 Zie bijvoorbeeld het Programma Digivaardig en Digiveilig: <http://www.digivaardigdigiveilig.nl/> en "e-Skills. Wat vraagt het van ambtenaren om met digitale middelen hun werk goed te doen? Blz.A4 in Magazine iBestuur nr. 6 via <http://ibestuur.nl/magazine/>
 - 4 Zie via <http://www.ikpob.nl/>

Daarbij wordt vaak gesproken over 'de' ambtenaar en wordt feitelijk niet nader ingegaan op de diverse beroepen in overheidsland. In de publicaties richt men zich dan vooral op de beleidsambtenaar en laat men andere specialismen feitelijk buiten beschouwing. Recent zijn via het Programma Uitvoering Met Ambitie wel de competenties en beroepsprofielen vastgelegd voor het werkveld Omgevingsrecht (milieu, bouw en ruimte). Hier werken ruim 10.000 mensen in overheidsdienst⁵.

Specifiek voor gemeenten vragen nu de ontwikkelingen van decentralisatie ook om het benoemen van de daarvoor benodigde capaciteiten⁶.

Relatief recent zijn voor diverse specifiekere beroepen ook profielen opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn de griffier en de gemeentesecretaris.

Tot slot is een verwijzing naar de kwalificatiedossiers in het onderwijs hier op zijn plaats⁷. Ook in het onderwijs zijn voor de gemeenten interessante profielen opgesteld waar ideeën over kwalificaties voor de sector in zijn verwerkt (bijvoorbeeld in de opleidingen Bestuurskunde/Overheidsmanagement van het Landelijk Overleg Bestuurskunde Opleidingen (LOBO) van juni 2012⁸).

Het A+O fonds Gemeenten heeft met deze Competentiebox Gemeenten niet de intentie om dit materiaal te vervangen of tegen te spreken. Integendeel. De intentie is om de vraag naar kwaliteit vanuit de sector in de richting van het onderwijs te verrijken, te verfijnen en te verbreden. Hierdoor kan er een beeld ontstaan wat zich uitstrekt over alle beroepen in de sector en tegelijkertijd verfijnd genoeg is voor het onderwijs om specifieke vakken, uitstroomrichtingen of opleidingen op in te richten.

5 De uitgebreide materialen zijn nu nog te vinden via <http://www.uitvoeringmetambitie.nl/>. Binnenkort als dossier via de site van <http://www.omgevingsdienst.nl/>. Zie vooral ook het dossier arbeidsmarkt en deskundigheid.

6 <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/gemeenten-hebben-capaciteit-niet-voor.9012484.lynkx>

7 <http://www.hbo-raad.nl/opleidingsprofielen> en <http://www.kwalificatiesmbo.nl/>

8 http://www.hbo-raad.nl/images/stories/competenties/beroeps_en_opleidingsprofiel_bestuurskunde_overheidsmanagement_juli2012.pdf

De functiereeks dienstverlening maakt onder invloed van de digitalisering enorme ontwikkelingen door. Tot en met 2015 zijn gemeenten nog druk doende om het dienstverleningsconcept Antwoord© te implementeren; KCC's, het 14+ netnummer, het digitaal loket en de doorontwikkeling van het multichannel-concept staan daarbij centraal.

De actuele ontwikkelingen van decentralisatie roepen ook vragen op over de toekomst van Face to Face dienstverlening in gemeenten.

- Heeft deze vorm van dienstverlening nog toekomst en hoe ziet die er dan uit?
- Past dienstverlening aan balies nog wel in dit perspectief? Of vinden gesprekken met klanten plaats aan de keukentafel, in zijn bedrijf of in de wijk samen met partners?⁹

Het Rijk hevelt door drie decentralisaties - AWBZ, Werken naar Vermogen, Jeugdzorg - grote verantwoordelijkheden over naar gemeenten en koppelt daaraan ook een forse besparingsopgave. De gemeente kan kiezen voor een integrale aanpak, waarbij de burger met een complexe ondersteuningsvraag op maat wordt geholpen en zijn zelfredzaamheid wordt gestimuleerd. Hij krijgt ruimte om zijn talenten te ontwikkelen en kansen te benutten. Door de integrale aanpak en een goede regievoering is de besparingsopgave naar verwachting ook te realiseren. Veel gemeenten onderzoeken welke dienstverlening digitaal kan en welke wettelijk Face to Face moet. De integrale aanpak is echter een voorbeeld van bewuste Face to Face dienstverlening, gericht op groepen mensen met complexe problemen. Tijdens het keukentafelgesprek worden de problemen geïnventariseerd zowel op het gebied van wonen, relaties als opleiding en werk.

Al deze ontwikkelingen zullen ook hun invloed hebben op de benodigde competenties in de functiereeks dienstverlening.

9 Zie via http://www.publieksdiensten.nl/nieuws/overzicht/artikel/toekomstverkenning_gemeentelijke_dienstverlening

Deel 1 Competenties, vakkennis en kritische werksituaties

1.1 INLEIDING DEEL 1

In dit hoofdstuk staan we stil bij de competentieprofielen in de cluster Dienstverlening. Daarbij starten we met een korte toelichting op de systematiek die gehanteerd is bij het opstellen van de profielen. Hier lichten we toe hoe de profielen zijn opgebouwd en wat voor weging daarbij is gehanteerd. Vervolgens geven we een toelichting op de samenstelling en opbouw van de profielen van de cluster Dienstverlening. Hierbij wordt de rode draad van de diverse functiegroepen duidelijk gemaakt.

1.2 TOELICHTING OP DE SYSTEMATIEK

De competentieprofielen zijn gebaseerd op het competentiewoordenboek. Het competentiewoordenboek bestaat uit 31 competenties verdeeld over vier dimensies. Elke dimensie weerspiegelt een ander aspect van het menselijk gedrag. De volgende vier dimensies zijn gehanteerd:

- Persoonlijke gedragsvaardigheden (het zijn)
- Conceptuele gedragsvaardigheden (het denken)
- Relationale gedragsvaardigheden (de interactie met anderen)
- Operationele gedragsvaardigheden (het doen)

Een voordeel van deze indeling is dat snel bekeken kan worden waar het zwaartepunt van een functie ligt. Bij sommige functies zal bijvoorbeeld voornamelijk een beroep gedaan worden op het verstandelijke vermogen van een medewerker (conceptuele competenties). Bij andere functies zijn juist bepaalde (sociale) vaardigheden onontbeerlijk (relationele competenties).

In het woordenboek is per competentie opgenomen:

- De beschrijving / definitie van de betreffende competentie.
- Het zichtbaar werkgedrag (gedragsvaardigheden), onderverdeeld in vier niveaus.

Per competentie wordt onderscheid gemaakt tussen vier niveaus. Om ontwikkeling mogelijk te maken, lopen de niveaus op qua zwaarte: niveau D is het lichtste niveau en niveau A het zwaarste.

Bij het toekennen van een bepaald competentieniveau aan een functie gaat het om de vraag welk gedrag voor de functie relevant is en dus leidt tot een succesvolle uitoefening van de functie.

Indien een hoger gedragsniveau voor de functie relevant is, is het niet per se noodzakelijk dat de functionaris ook het gedrag vertoont op het lagere niveau van de competentie.

De niveaus zijn dus niet cumulatief.

De niveaus verschillen in de mate van abstractie en complexiteit en verantwoordelijkheden die de medewerkers hebben over mensen en materie. Over het algemeen geldt dat met het niveau de mate van abstractie en complexiteit toeneemt, de verantwoordelijkheden zich meer richten op mensen dan op materie en dat de impact van het handelen groter wordt.

De competentieprofielen

Bij elke functie binnen de organisatie past een 'eigen' selectie van competenties, verspreid over de vier dimensies. De selectie van de competenties per functie noemen we een competentieprofiel.

Elk competentieprofiel bestaat uit de volgende onderdelen:

- een beschrijving van de functiereeks en functiegroep waar de betreffende normfunctie deel van uitmaakt;
- de overwegende functiekenmerken; wat de normfunctie typeert (op hoofdlijnen);
- de kritische werksituaties van de normfunctie. In dit onderdeel worden situaties beschreven waarin een medewerker zich positief kan onderscheiden. Hieruit blijkt welk gedrag essentieel is voor het succesvol functioneren;
- de geselecteerde competenties met bijbehorende definities en de geselecteerde niveaus;
- de vakkennis van de normfunctie. Welke kennis, vaardigheden en opleiding zijn nodig voor het succesvol uitoefenen van de functie? Hierbij gaat het niet om heel specifieke kennis of opleidingseisen, omdat het generieke functies betreft. Er worden wel, indien mogelijk, voorbeelden van opleidingsrichtingen genoemd.

Gehanteerde uitgangspunten

Bij het opstellen van de competentieprofielen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- er zijn maximaal vijf competenties per profiel geselecteerd. Er is bewust gekozen voor een gelimiteerd aantal competenties per competentieprofiel om op deze manier vooral de meest cruciale én onderscheidende gedragsvaardigheden te belichten;
- de competenties zijn zo veel mogelijk verdeeld over de vier dimensies. Daarbij is het overigens niet per se noodzakelijk dat elke dimensie in het profiel vertegenwoordigd is, maar het is wel goed om stil te staan bij de vraag waarom een bepaalde dimensie niet 'gevuld' is en of dit uit te leggen is;
- de overwegende functiekenmerken en de kritische werksituaties zijn de basis geweest voor de selectie van de competenties;
- er is bij de selectie van de competenties niet alleen naar de betreffende functie gekeken, maar ook naar de opbouw en selectie van de competenties en niveaus binnen de functiegroep, functiereeks en zelfs de functiereeks overstijgend. Op deze manier is een consistente opbouw van de competentieselectie gewaarborgd.

1.3 FUNCTIEREEKS DIENSTVERLENING

Binnen de functiereeks Dienstverlening gaat het om het leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Er is een breed dienstverleningspakket met een duidelijke focus op de klant. Ook het verzorgen van educatie valt binnen deze functiereeks. De twee functiegroepen die deel uitmaken van de functiereeks Dienstverlening zijn Publiek en Educatie.

De competentieselectie die hoort bij de functies binnen deze groepen, staat in onderstaande figuur. De volgende paragrafen bevatten een toelichting op de geselecteerde competenties per functiegroep.

	Competentie/ Functie HR21																														
		Flexibiliteit	Integriteit	Ondernemingszin	Stressbestendigheid	Verantwoordelijkheid	Zelfreflectie	Zelfstandigheid	Analytisch vermogen	Creativiteit	Oordeelsvorming	Visie	Coachen	Commercieel handelen	Conflictantering	Inlevingsvermogen	Klantgerichtheid	Leidingsgeven	Mondelinge communicatie	Netwerken	Omgevingsbewustzijn	Onderhandelen	Overtuigingskracht	Regisseren	Samenwerken	Schriftelijke communicatie	Besluitvaardigheid	Initiatief	Kwaliteitsgerichtheid	Nauwkeurigheid	Plannen en organiseren
		Persoonlijk				Conceptueel	Relationeel										Operationeel														
PUBLIEK	Medewerker publiek I	C											C	B	A																B
	Medewerker publiek II	C											C	B	B															C	
	Medewerker publiek III	C											C	C	C															C	
	Medewerker publiek IV	D											D	C	C															D	
	Medewerker publiek V	D											D	D	D															D	
EDUCATIE	Medewerker educatie I			C	B		B							B	B																
	Medewerker educatie II			C	B		B							B	C																
	Medewerker educatie III			C	C		C							C	C																
	Medewerker educatie IV			D	D									C	C														D		
	Medewerker educatie V			D	D									D	C													D			

1.3.1 Functiegroep Publiek

Binnen de functiegroep Publiek staat het leveren van producten en diensten centraal, waarbij rechtstreeks contact is met de burger. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn de medewerker KCC, (KlantContactCentrum) de medewerker klantenservice en de telefonist/receptionist. Door de aard van de werkzaamheden en de contacten die hierbij horen, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

De competenties Integriteit, Conflicthantering, Klantgerichtheid, Mondelinge communicatie en Nauwkeurigheid maken deel uit van het competentieprofiel van de vijf functies binnen deze functiegroep. Kenmerkend voor de functiegroep is dat de competenties overwegend op het relationele vlak liggen (binnen de dimensie relationeel). Gezien het rechtstreeks contact met de burger is dat op zijn plaats.

Integriteit is geselecteerd, omdat de functionarissen binnen deze functiegroep relatief vaak in een situatie terechtkomen waarbij een beroep wordt gedaan op een ethisch verantwoorde manier van handelen en op het omgaan met vertrouwelijke informatie. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de behandeling van productaanvragen en omgang met persoonsgegevens.

Aangezien de eerstelijns contacten en de impact van bestuurlijke besluiten kunnen leiden tot (verbale) agressie, is de competentie **Conflicthantering** geselecteerd. Bij de medewerkers Publiek IV en V is sprake van standaard aanvragen of het leveren van algemene informatie. Daarvoor is het voldoende om kalmte te bewaren als zich een conflictsituatie voordoet (niveau D).

Klantgerichtheid is van essentieel belang om aansluiting te vinden bij de vraag van de klant. Daarbij worden van de functies op niveau I en II gedragsniveau B drie dingen gevraagd: zich kunnen inleven in de klantvraag, de vraag te kunnen verhelderen en analyseren, en advies kunnen uitbrengen over de toekenning van de aanvraag. Voor de lagere functies is dit niet aan de orde en volstaat een lager competentieniveau.

Een goede **Mondelinge communicatie** kan niet ontbreken voor de functies binnen deze functiegroep. Adviserende taken voor complexe producten (bij functie I) vragen daarbij om een ander niveau van deze competentie dan meer uitvoerende taken voor een kleinere diversiteit aan producten.

Nauwkeurigheid is noodzakelijk om de aanvragen op de juiste manier te behandelen en de gegevens op de juiste manier te verwerken. Evenals bij de overige competenties is er tussen de gedragsniveaus van de verschillende functies. Zo wordt er van de medewerker Publiek I een andere mate van nauwkeurigheid verwacht dan van de functie op niveau II. Dat heeft te maken met de grotere complexiteit van producten waarvoor aanvragen in behandeling worden genomen. Tijdens de ontwikkeling van de competentieprofielen is sprake geweest van het opnemen van de competentie Kwaliteitsgerichtheid. Uiteindelijk was de conclusie dat Kwaliteitsgerichtheid en Nauwkeurigheid bij deze functiegroep te veel overlap hebben.

I Kritische werksituaties

Voor de functies Publiek I tot en met V geldt dat agressie en diversiteit in behoeften kunnen leiden tot kritische werksituaties. Agressie houdt in dat de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten een verhoogd risico kunnen betekenen op het in aanraking komen met (verbale) agressie. Diversiteit in behoeften houdt in dat de vragen van de klant divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel zijn. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert, waarbij het aan de medewerker is om hier aansluiting bij te vinden.

Bij de medewerkers Publiek I tot en met IV kan druk van anderen zorgen voor kritische werksituaties. Concreet: dat er vanuit tegengestelde of eigen belangen druk wordt uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

De functies Publiek I, II en III verschillen in de interpretatieruimte. Bij Publiek I en II gaat het om de ruime kaders en mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen. Hiervoor is een analyse op consistentie en precedentwerking nodig en inzicht en kennis in wet- en regelgeving en de veranderingen daarin. Bij Publiek III zijn de producten en de vragen van de klant overwegend bekend, maar is inzicht vereist in de specifieke situatie van de klant en moet aangesloten worden bij de vraag. Deze medewerker heeft beperkte mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen, vanwege werkprocedures en voorschriften.

De Medewerker Publiek I en II heeft daarnaast als kritische werksituatie de procesverantwoordelijkheid. Dat houdt in dat de medewerker aanspreekpunt is en verantwoordelijkheid draagt voor producten en diensten waar hij geen directe invloed op uitoefent door de scheiding tussen front- en backoffice.

I Minimale vakkennis

Voor publiek I tot en met publiek V is de minimale vakkennis op het gebied van vaardigheden hetzelfde. De medewerker Publiek wordt geacht over vaardigheden te beschikken op het gebied van Mondelinge communicatie. De medewerker moet kunnen doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken. Daarnaast geldt voor alle medewerkers Publiek dat men vaardig is in het omgaan met (verbale) agressie. De medewerker herkent spanningsvolle situaties en kan zijn handelen daarop aanpassen.

De medewerkers Publiek I tot en met IV moeten bovendien kennis hebben van relevante wet- en regelgeving over de dienst die ze leveren. Daarnaast kennen de medewerkers Publiek I tot en met IV de uitvoeringsprocessen en -procedures.

Voor het kennisgebied Administratieve organisatie is er een onderscheid tussen de verschillende functies. Medewerker Publiek I en II kennen de verschillende fasen in het proces van Administratieve organisatie en kunnen daarnaar handelen. Medewerkers Publiek III tot en met V kunnen de gegevens verwerken in de diverse administratieve systemen.

Tot slot geldt voor de medewerker Publiek I tot en met III dat er kennis aanwezig is over de aanvraagbehandeling. De medewerker Publiek I en II onderkennen de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling en signaleren afwijkingen hierop. De medewerker Publiek III weet wel wat de verschillende fasen in de behandeling zijn, maar hoeft geen kennis te hebben van afwijkingen in de aanvraagprocedure.

1.3.2 Functiegroep Educatie

Binnen deze functiegroep gaat het om het verzorgen van educatie, onderwijsondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Het accent ligt op de communicatie over en weer met de ontvangers van de educatie en voorlichting. De medewerker is gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Ook voor deze functiegroep geldt dat er door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten een verhoogd risico is op (verbale) agressie. Voorbeelden van functies binnen deze groep zijn: de medewerker natuur- en milieueducatie, de school- en kindertuinleider en de sportinstructeur zwembaden.

Zelfreflectie is voor het geven van goede educatie van belang. Inzicht in het eigen functioneren en openstaan voor kritiek en gedragsverandering zijn belangrijke elementen om te kunnen aansluiten bij de opleidings- en ontwikkelbehoefte van de cursist. Medewerkers I, II en III moeten de feedback die ze ontvangen, kunnen gebruiken (niveau B) als input voor het ontwikkelen van materialen en educatieprogramma's.

Zelfstandigheid is gewenst om de werkzaamheden, die vaak op locatie worden verricht, op basis van eigen inzicht of eigen kennis en ervaring te kunnen uitvoeren. De beoordeling van de kwaliteit van educatieprogramma en -methodiek vindt namelijk meestal plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep. Het resultaat en het effect van het programma en de materie spelen hierbij een rol. Daarbij dient de medewerker naar eigen inzicht een onafhankelijk standpunt in te kunnen nemen (niveau B voor de functie op niveau I).

Creativiteit is noodzakelijk voor het vervullen van de werkzaamheden van de functies op de drie hoogste niveaus. Dit heeft te maken met het ontwikkelen van cursus- en lesmateriaal en het opstellen van educatieprogramma's. De niveaus IV en V zijn meer operationeel van aard en gericht op de kwaliteit van de uitvoering. Kwaliteitsgerichtheid maakt daarom deel uit van het competentieprofiel van deze functies op niveau IV en V.

Op het relationele vlak zijn Klantgerichtheid en Mondelinge communicatie geselecteerd. **Klantgerichtheid** is nodig om aan te sluiten bij de opleidingsbehoefte van de cursist. Voor functies I en II wordt Klantgerichtheid op gedragsniveau B gevraagd. Dit komt door de adviserende taak op het gebied van voortgang en ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de doelgroep. Daarvoor is het immers noodzakelijk om ontwikkelbehoeften te kunnen achterhalen en daarop te kunnen anticiperen.

Mondelinge communicatie is nodig om acceptatie en begrip van diverse doelgroepen (met diverse vragen en verwachtingen) te krijgen bij de uitvoering van werkzaamheden. Daarnaast is

het bij het geven van educatie van belang dat de functionaris gedachten en feiten op een heldere manier verwoordt.

In de klankbordgroep is gesproken over het selecteren van de competentie Plannen en organiseren voor de functies binnen deze functiegroep. De competentie viel toch af, omdat deze minder belangrijk bleek dan de vijf al geselecteerde en besproken competenties.

I Kritische werksituaties

Voor medewerkers Educatie I tot en met V geldt dat zij moeten kunnen omgaan met verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen. Dat kan kritische werksituaties opleveren. Daarnaast geldt voor medewerkers Educatie dat performance tot een kritische situatie kan leiden. Bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de verschillende doelgroepen kan groepswerking optreden. Dit stelt hoge eisen aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestand zijn tegen kritiek/desinteresse. Tot slot is voor medewerkers Educatie de druk vanuit anderen van belang, de cursisten/groep. De kwaliteit van het programma en de methodiek die ze gebruiken, worden immers beoordeeld vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep.

Voor de medewerker Educatie I tot en met IV is de diversiteit van de doelgroepen een kritische werksituatie. De behoeften van de doelgroepen variëren en zijn divers van aard. Zowel qua programma als methodiek moet de medewerker dan ook aansluiting kunnen vinden bij de achtergrond, kennis en herkomst van het publiek.

Op het gebied van voorbereiding is er een onderscheid tussen de diverse functies. De medewerker Educatie I moet specialistische cursus- en lesmaterialen voorbereiden, heeft een educatieve verantwoordelijkheid, moet ervoor zorgen dat materialen tijdig beschikbaar zijn en geschikt zijn voor de specifieke doelgroepen. Medewerkers Educatie II en III treffen wel voorbereidingen, maar voor minder specialistische cursus- en lesmaterialen.

I Minimale vakkennis

Medewerkers Educatie I tot en met V moeten vaardig zijn op mondelinge communicatie. De medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep. Daarnaast geldt voor alle functies dat men de cursisten/leerlingen kan aanzetten en motiveren tot leren.

Op het vlak van kennis geldt voor alle functies dat de medewerkers de leergegevens en uitkomsten zodanig kunnen weergeven in een rapportage dat voortgang en ontwikkeling in de verschillende educatieve trajecten bewaakt worden.

Medewerkers Educatie I tot en met III kunnen voorwaarden scheppen en activiteiten organiseren om kennis en inzicht van de deelnemers te vergroten. Deze voorwaarden en activiteiten zijn afgestemd op de doelgroep. Bij medewerker Educatie IV gaat het alleen om het scheppen van de voorwaarden, niet om de kennis die gepaard gaat met de organisatie van de activiteiten. Tot slot kunnen medewerkers Educatie III tot en met V gegevens verwerken in diverse administratieve systemen.

Deel 2 Aansluiten op het onderwijs

2.1 INLEIDING: DE NLQF-INDELING

De competenties, vakkennis en kritische werksituaties schetsen een beeld van de vraag naar kwaliteit van arbeid van het werkveld. In dit tweede deel richten we ons op het antwoord vanuit het onderwijs op deze vraag. Het gaat hierbij niet om een antwoord in de absolute zin, maar eerder over het leggen van verbindingen naar opleidingen die met hun leerresultaten een bijdrage kunnen leveren aan de gevraagde behoefte aan kwaliteit.

U treft in dit deel per functiegroep een overzicht aan met daarbij een koppeling aan het Nederlands kwalificatiekader (NLQF). Dit kwalificatiekader is een manier om opleidingsniveaus met elkaar te vergelijken en is essentieel voor gerichte werving en scholing van werknemers.

Het kwalificatiekader maakt het mogelijk om niveaus van zowel publieke als private opleidingen te vergelijken. Het NLQF bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces waar dan ook doorlopen. Zo is de havo bijvoorbeeld ingedeeld op NLQF niveau 4 en zijn universitaire Masters ingedeeld op NLQF niveau 7.

Per functiegroep wordt aangegeven welke indicatoren voor het NLQF-niveau zijn gesignaleerd. Tot slot wordt in de tabellen een overzicht gegeven van de verwante opleidingen. Dit is gebaseerd op de NLQF-score, de indicatoren en de informatie uit de profielen.

2.2 FUNCTIEGROEP PUBLIEK BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker publiek I	4	<p><u>Kennis</u> niveau 4: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>MBO niveau 4:</u> Juridisch medewerker, uitstroom Juridisch medewerker openbaar bestuur Medewerker sociale zekerheid Sociaal-maatschappelijk dienstverlener</p> <p>+ Aanvulling opleidingen/ trainingen Publiekszaken</p>
Medewerker publiek II	4	<p><u>Kennis:</u> Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid</u> (4): Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u> (4): Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>MBO niveau 4:</u> Juridisch medewerker, uitstroom Juridisch medewerker openbaar bestuur Medewerker sociale zekerheid Sociaal-maatschappelijk dienstverlener</p> <p>+ Aanvulling opleidingen/ trainingen Publiekszaken</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker publiek III	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> Commercieel medewerker, Contactcenter medewerker. NB. Deze opleiding kan relevant zijn voor KCC' s van gemeenten.</p> <p><i>Onderstaande MBO opleidingen zijn inhoudelijk relevant, maar kennen geen lager niveau dan niveau 4.</i></p> <p><u>MBO niveau 4:</u> Juridisch medewerker, uitstroom Juridisch medewerker openbaar bestuur Medewerker sociale zekerheid Sociaal-maatschappelijk dienstverlener</p> <p>+ Aanvulling opleidingen/ trainingen Publiekszaken</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker publiek IV	2/3	<u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO niveau 3:</u> Commercieel medewerker, uitstroom Contactcenter medewerker. NB. Deze opleiding kan relevant zijn voor KCC' s van gemeenten. <u>MBO niveau 2:</u> Administratief medewerker, uitstroom telefonist/receptionist
Medewerker publiek V	2	<u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO niveau 2:</u> Administratief medewerker, uitstroom telefonist/receptionist

Ecabo heeft over medewerker Publiek I opgemerkt dat het interessant is om na te gaan of een Associate degree (NLQF 5) AD Bestuurskunde hier een relevante aanvulling kan zijn vanuit het onderwijs.

De verrijkte profielen voor Juridisch Medewerker, Medewerker Sociale Zekerheid, Medewerker Sociaal-Maatschappelijke Dienstverlening, Commercieel Medewerker/contactcentrum, Administratief medewerker Telefoon/receptioniste zijn met name aanvullend op het vlak van rol, verantwoordelijkheden, complexiteit, kerntaken en benodigde vakkennis. U treft de volledige tekst in deel 3 aan.

2.3 FUNCTIEGROEP EDUCATIE BINNEN NLQF

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker educatie I	4/6	<p><u>Kennis</u> niveau 6: Bezit een gevorderde gespecialiseerde kennis en kritisch inzicht in theorieën en beginselen van een beroep en kennisdomeinen.</p> <p><u>Vaardigheid</u>: Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en lost deze tactisch, planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid</u>: Werkt samen met gelijken, specialisten, leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>Bachelor</u>: HBO Culturele en maatschappelijke vorming (CMV) HBO Sport en bewegen</p> <p><u>MBO 4</u>: Sociaal cultureel werker (SCW) Sport en bewegen</p> <p>Mogelijk Artiest (i.h.k.v. workshops verzorgen)</p>
Medewerker educatie II	4	<p><u>Kennis</u>: Bezit brede en specialistische kennis van materialen, middelen, abstracte begrippen, theorieën methoden en processen gerelateerd aan een kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid (4)</u>: Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig en creatief op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid (4)</u>: Werkt samen met gelijken en leidinggevenden en cliënten.</p>	<p><u>MBO 4</u>: Sociaal cultureel werker (SCW) Sport en bewegen</p> <p>Mogelijk Artiest (i.h.k.v. workshops verzorgen)</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker educatie III	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> Sport en bewegen, uitstroom Sport- en bewegingsleider</p> <p>Onderstaande opleidingen zijn inhoudelijk relevant, maar kennen geen lager niveau dan niveau 4:</p> <p>Sociaal cultureel werker (SCW) Sport en bewegen Mogelijk Artiest (i.h.k.v. workshops verzorgen)</p>
Medewerker educatie IV	3	<p><u>Kennis:</u> Bezit kennis van materialen, middelen, feiten, kernbegrippen, eenvoudige theorieën, methoden en processen gerelateerd aan het kennisdomein.</p> <p><u>Vaardigheid:</u> Onderkent ingewikkelde problemen in de beroepspraktijk. Lost deze planmatig op.</p> <p><u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van een afgebakend takenpakket.</p>	<p><u>MBO niveau 3:</u> Sport en bewegen, uitstroom Sport- en bewegingsleider</p> <p>Onderstaande opleidingen zijn inhoudelijk relevant, maar kennen geen lager niveau dan niveau 4:</p> <p>Sociaal cultureel werker (SCW) Sport en bewegen Mogelijk Artiest (i.h.k.v. workshops verzorgen)</p>

TITEL COMPETENTIE PROFIEL	NLQF NIVEAU	INDICATOREN NLQF NIVEAU	VERWANTE CIVIELE KWALIFICATIE OPLEIDING MBO/HBO/WO
Medewerker educatie V	2	<u>Kennis niveau 2:</u> Bezit basiskennis van feiten en ideeën, processen, materialen en middelen gerelateerd aan het beroep. <u>Vaardigheid:</u> Herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. <u>Verantwoordelijkheid:</u> Werkt samen met gelijken en leidinggevenden. Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eenvoudige taken.	<u>MBO niveau 2:</u> Sport- en bewegingsbegeleider Er zijn verder geen verwante MBO opleidingen op niveau 2.

Ten aanzien van Medewerker Educatie I is door Ecabo de volgende opmerking geplaatst: 'Het competentieprofiel situeert de Medewerker Educatie I op (minimaal) MBO niveau. Mogelijk is een bachelor niveau (6) hier beter op zijn plaats'.

3.1 OVERZICHT COMPETENTIEPROFIELEN EN VERRIJKTE PROFIELEN

In paragraaf 3.2. treft u de competentieprofielen en verrijkte profielen aan van de functiereeks Dienstverlening. De volgende profielen zijn in dit deel in onderstaande volgorde opgenomen:

Competentieprofiel	Code	Pagina
Medewerker Publiek I.....	N06.01.02.....	26
Juridisch medewerker I.....	N06.01.02/VP.....	29
Medewerker Publiek II.....	N06.01.04.....	38
Juridisch medewerker II.....	N06.01.04/VP.....	39
Medewerker Publiek III.....	N06.01.06.....	50
Juridisch medewerker III.....	N06.01.06/VP I.....	53
Medewerker Klantcontactcentrum III.....	N06.01.06/VP II.....	61
Medewerker Publiek IV.....	N06.01.08.....	66
Medewerker Klantcontactcentrum IV.....	N06.01.08/VP.....	69
Medewerker Publiek V.....	N06.01.10.....	75
Medewerker Klantcontactcentrum V.....	N06.01.10/VP.....	78
Medewerker Educatie I.....	N06.02.02.....	83
Medewerker Educatie II.....	N06.02.04.....	86
Medewerker Educatie III.....	N06.02.06.....	89
Medewerker Educatie IV.....	N06.02.08.....	92
Medewerker Educatie V.....	N06.02.10.....	95

3.2 INTEGRALE TEKSTEN COMPETENTIEPROFIELEN EN VERRIJKTE PROFIELEN

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK I
CODE: N06.01.02

Functiereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt binnen deze functiereeks.

Functiegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor specialistische en complexe producten
- brengt advies uit over de toekenning van een aanvraag afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- adviseert binnen ruime kaders aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de vragen van de klant zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Procesverantwoordelijkheid: aanspreekpunt en verantwoordelijk zijn voor producten en diensten waar de medewerker geen directe invloed op kan uitoefenen als gevolg van scheiding tussen front- en backoffice.
4. Interpretatieruimte: de ruime kaders en mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen impliceren een analyse op consistentie en precedentwerking en inzicht en kennis in wet- en regelgeving en de veranderingen daarin.
5. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
- Is niet snel uit het veld geslagen.
- Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
- Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
- Schat de situatie in en handelt daar naar.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau A (inschatten, non-verbaal)

- Past het niveau en de inhoud van communiceren aan de gesprekspartner(s) aan.
- Maakt gebruik van non-verbaal gedrag dat het verbale gedrag ondersteunt.
- Spreekt boeiend en aansprekend, is welsprekend.
- Stuurt op eenduidig communiceren van informatie.
- Past gesprekstechnieken toe om een gesprek optimaal te laten verlopen.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau B (langdurig en effectief)

- Gaat effectief om met detailinformatie.
- Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van zorg en welzijn, maatschappelijke hulpverlening, sociale verzekeringszaken. Idealiter aangevuld met een vakspecialistische opleiding bijvoorbeeld op het gebied van publiekszaken.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK I
(JURIDISCH MEDEWERKER)
CODE: N06.01.02/VP

Kwalificatie/opleiding	Niveau
1 Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur	4
2 Medewerker sociale zekerheid	4
3 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	4

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt binnen deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor specialistische en complexe producten
- brengt advies uit over de toekenning van een aanvraag afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- adviseert binnen ruime kaders aan de hand van interpretatie van wet- en regelgeving

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de vragen van de klant zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Procesverantwoordelijkheid: aanspreekpunt en verantwoordelijk zijn voor producten en diensten waar de medewerker geen directe invloed op kan uitoefenen als gevolg van scheiding tussen front- en backoffice.
4. Interpretatieruimte: de ruime kaders en mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen impliceren een analyse op consistentie en precedentwerking en inzicht en kennis in wet- en regelgeving en de veranderingen daarin.
5. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Mbo Juridisch medewerker openbaar bestuur

Rol en verantwoordelijkheden

De juridisch medewerker openbaar bestuur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij werkt veelal in teamverband onder leiding van een leidinggevende en is voornamelijk uitvoerend bezig. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers. Hij kan belast zijn met diverse beleidsondersteunende taken. In voorkomende gevallen, afhankelijk van de mandaatstelling en het onderwerp, is hij beslissingbevoegd of tekenbevoegd en heeft hij te maken met een hoog afbreukrisico. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor de beslissing of hij een opdracht zelfstandig afwerkt of een collega raadpleegt. De juridisch medewerker openbaar bestuur moet zich bewust zijn van het grote afbreukrisico dat met bewaking van wettelijke termijnen en procedures samenhangt. De juridisch medewerker openbaar bestuur werkt in een organieke organisatie; er is altijd terugval op een inhoudelijke deskundige mogelijk.

Complexiteit beroepshandelingen

Het beroep wordt gekenmerkt door standaardopdrachten die volgens vastgestelde procedures afgewikkeld moeten worden. Hij beschikt over specialistische (juridische) kennis en kan die toepassen. Eigen oordeelsvorming en gedragsbepaling zijn van groot belang. De juridisch medewerker openbaar bestuur is veelal belast met de uitwerking van een deel van de procedure. Hij bewaakt de termijnen van verschillende dossiers en moet daarom het zicht op de totale procedure behouden. Bij het uitvoeren van controle- en toezichttaken op locatie gaat het zowel om het waarnemen van feiten en het adequaat rapporteren daarvan. Hij moet in staat zijn prioriteiten in zijn eigen werk te stellen en moet ook (mee)werken aan procesbewaking. De juridisch medewerker openbaar bestuur staat voor de opgave om, vooral indien werkzaamheden zich tegelijkertijd aandienen, zijn concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren, ordelijk en assertief te zijn. De juridisch medewerker verricht zijn werkzaamheden namelijk niet consecutief maar simultaan. Het risico van het niet simultaan (kunnen) werken is dat een taak die voorrang heeft blijft liggen, waardoor (wettelijke) termijnen worden overschreden en/of de voortgang van een proces wordt verstoord. Het handhaven van wettelijke termijnen ligt gevoelig. Overschrijding kan verstrekkende gevolgen hebben.

Mbo Medewerker sociale zekerheid

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 beroepshandelingen

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 incasseringsvermogen 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.

Mbo Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Rol en verantwoordelijkheden

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een observerende, signalerende, reflecterende, verduidelijkende, informatieve, adviserende, oplossingsgerichte, bemiddelende en onderhandelende rol. Hij is verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taken uitvoert en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Hij voert de taken zelfstandig uit, waarbij hij soms beperkte terugvalmogelijkheden kan hebben op collega's of leidinggevende. In voorkomende situaties kan hij overleg plegen met een collega of leidinggevende of hij kan cliënten doorverwijzen naar andere instellingen en instanties.

Complexiteit beroepshandelingen

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Afhankelijk van de situatie van de cliënt kunnen de taken meer of minder complex zijn. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet in staat zijn zeer uiteenlopende wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen, te analyseren en te interpreteren. Hij moet een passend aanbod zoeken of adequaat verwijzen naar andere hulp- en of dienstverleners. Hiervoor gelden standaard-werkwijzen waarbij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener steeds opnieuw bepaalt of deze in de specifieke situatie bruikbaar zijn. Hij moet informatie en advies geven over meer of minder complexe onderwerpen en kunnen werken met verschillende cliënten en cliëntgroepen. Hiervoor dient hij te beschikken over specialistische kennis en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis van doelgroepen en sociale problematiek en

begeleidingsvaardigheden. Daarnaast kunnen de taken meer complex zijn wanneer de sociaal-maatschappelijk dienstverlener in een één op één situatie functioneert.

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet kunnen omgaan met de volgende keuzes en dilemma's:

- betrokkenheid versus distantie;
- omgaan met conflicterende belangen;
- omgaan met weerstanden en agressief gedrag;
- vasthouden aan voorschriften versus afwijken;
- zelfstandigheid bevorderen versus sturing geven;
- zelf beslissen versus aan anderen voorleggen of doorverwijzen;
- normen en waarden van de cliënt versus die van de organisatie en van zichzelf.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
 - Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
 - Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
 - Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
-

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
 - Is niet snel uit het veld geslagen.
 - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
 - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
 - Schat de situatie in en handelt daar naar.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.

- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau A (inschatten, non-verbaal)

- Past het niveau en de inhoud van communiceren aan de gesprekspartner(s) aan.
- Maakt gebruik van non-verbaal gedrag dat het verbale gedrag ondersteunt.
- Spreekt boeiend en aansprekend, is welsprekend.
- Stuurt op eenduidig communiceren van informatie.
- Past gesprekstechnieken toe om een gesprek optimaal te laten verlopen.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau B (langdurig en effectief)

- Gaat effectief om met detailinformatie.
- Voert langdurig met grote precisie werkzaamheden uit (zonder dat dit aan kwaliteit inboet).
- Onthoudt gemakkelijk een veelheid aan details.
- Schat het effect van niet nakomen van regels, richtlijnen of procedures op juiste wijze in en spreekt anderen hier op aan.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en -procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Mbo Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

- Algemeen en bijzonder bestuursrecht
- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- Basiskennis strafrecht en strafprocesrecht
- Belasting lagere overheden
- Beleidsterreinen lagere overheden
- (Bestuurlijke) handhavinginstrumenten
- Corporate identity
- Demografie (basisbegrippen m.b.t. bevolkingsdichtheid, bevolkingsopbouw en bevolkingsontwikkeling)
- Dossier- en informatiemanagement
- Gedragscode overheidspersoneel
- Gegevensverwerking
- Gespreksvaardigheden (informatief, probleemverkennd, adviserend, verwijzend etc.)
- Globale kennis basisbeginselen bestuurskunde (met name gericht op positionering en bevoegdheden van overheidsinstanties)
- Globale kennis belastingrecht
- Legitimiteit van overheidshandelen
- Omgaan met brondocumenten / naslagwerken
- Opstellen besluit
- Opstellen bezwaarschrift
- Opstellen rapportage, verklaring
- Plaats en organisatie van diverse overheden in gedecentraliseerde eenheidsstaat
- Privacywetgeving
- Relevante Europese regelgeving
- Relevante passages uit het BW
- Sociale kaart
- Sociale vaardigheden
- Typeren en interpreteren documenten Bestuursrecht
- Typeren en interpreteren documenten Erfrecht
- Typeren en interpreteren documenten Financieel
- Typeren en interpreteren documenten Goederen- en verbintenissenrecht
- Typeren en interpreteren documenten personen- en familierecht
- Typeren en interpreteren documenten rondom huwelijkse voorwaarden en algehele gemeenschap van goederen
- WABO
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet Bibob
- Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
- Wettelijke termijnen
- Wetten / regelingen m.b.t. rijksbelastingen, AWR en andere fiscale wetten

Medewerker sociale zekerheid

- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)
- Armoedeproblematiek
- Beroepen en scholingsmogelijkheden
- Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)
- Bewindvoering
- Dossier- en informatiemanagement
- Erfrecht (i.v.m. middelentoets en verhaal)
- Gespreksvaardigheden (adviserend, informerend, verwijzend etc.)
- Financieel en fiscaal
- Huwelijksgoederenrecht
- Inkomens- en vermogensbestanddelen

- (Juridisch) procedures bij gerechtsdeurwaarders en incassobureaus
- Kwijtscheldingsregelingen
- Minnelijk traject
- Onderhandelen en bemiddelen
- Ontslagrecht
- Personen- en familierecht
- Privacywetgeving
- Re-integratiediensten
- Salaris- en uitkeringsspecificaties
- Schuldbemiddeling
- Sociale kaart
- Sociale zekerheidswet- en regelgeving
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
- Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

- Conflicthantering en omgaan met agressie
- Evaluatievaardigheden
- Feedbackvaardigheden
- Gespreksvaardigheden
- Begeleidingsmethodieken
- Belangen behartigen
- Budgetteren
- Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)
- Financiële systemen
- Groepsprocessen
- Kwaliteitszorgsystemen
- Observatiemethodieken
- Onderhandelingstechnieken
- Schuldhulpverlening
- Sociale kaart
- Kennis van het werkveld m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Wet- en regelgeving
- Observatievaardigheden
- Rapportagevaardigheden
- Reflectievaardigheden
- Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld
- Sociale vaardigheden
- Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van zorg en welzijn, maatschappelijke hulpverlening, sociale verzekeringszaken. (Zie ook naam en niveau verwante kwalificaties/opleidingen.)

Idealiter aangevuld met een vakspecialistische opleiding bijvoorbeeld op het gebied van publiekszaken.

Kerntaken en werkprocessen 1

Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstrekt informatie en advies
- 1.2 Wint informatie in
- 1.3 Verwijst door

Kerntaak 2: Behandelt aanvragen

- 2.1 Verifieert gegevens
- 2.2 Typeert, interpreteert
- 2.3 Stelt documenten op
- 2.4 Beheert het dossier
- 2.5 Bewaakt termijnen en procedures

Kerntaak 3: Ondersteunt bij de uitvoering van onderzoek

- 3.1 Selecteert en verwerkt gegevens
- 3.2 Presenteert gegevens

Kerntaken en werkprocessen 2

Medewerker sociale zekerheid

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstrekt informatie en advies
- 1.2 Verricht de intake
- 1.3 Ondersteunt bij het invullen van formulieren
- 1.4 Verwijst door

Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden

- 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

Kerntaken en werkprocessen 3

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan

- 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt
- 1.2 Maakt een dienstverleningsplan

Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)

- 2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten
- 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt
- 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing
- 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen
- 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)

Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

- 3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep
- 3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
- 3.3 Stemt de werkzaamheden af
- 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers
- 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK II
CODE: N06.01.04

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt binnen deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor een grotere diversiteit aan producten
- brengt advies uit over de toekenning van een aanvraag afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- adviseert binnen kaders aan de hand van interpretatie van richtlijnen en wet- en regelgeving

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de producten en de vragen van de klant zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Procesverantwoordelijkheid: aanspreekpunt en verantwoordelijk zijn voor producten en diensten waar de medewerker geen directe invloed op kan uitoefenen als gevolg van scheiding tussen front- en backoffice.
4. Interpretatieruimte: er zijn mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen. Dit impliceert een analyse op consistentie en precedentwerking en inzicht en kennis van wet- en regelgeving en de veranderingen daarin.
5. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
 - Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
 - Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
 - Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
-

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
 - Is niet snel uit het veld geslagen.
 - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
 - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
 - Schat de situatie in en handelt daar naar.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
 - Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
 - Anticipeert op behoeften van de klant.
 - Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau B (woordenschat en bondig)

- Beschikt over een grote woordenschat.
- Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
- Vat samen en legt bondig uit.
- Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
- Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van zorg en welzijn, maatschappelijke hulpverlening, sociale verzekeringszaken. Idealiter aangevuld met een vakspecialistische opleiding bijvoorbeeld op het gebied van publiekszaken.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK II
(JURIDISCH MEDEWERKER)
CODE: N06.01.04/VP

Kwalificatie/opleiding	Niveau
1 Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur	4
2 Medewerker sociale zekerheid	4
3 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	4

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt binnen deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor een grotere diversiteit aan producten
- brengt advies uit over de toekenning van een aanvraag afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- adviseert binnen kaders aan de hand van interpretatie van richtlijnen en wet- en regelgeving

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de producten en de vragen van de klant zijn divers van aard, veelomvattend en multi-interpretabel. De diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Procesverantwoordelijkheid: aanspreekpunt en verantwoordelijk zijn voor producten en diensten waar de medewerker geen directe invloed op kan uitoefenen als gevolg van scheiding tussen front- en backoffice.
4. Interpretatieruimte: er zijn mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen. Dit impliceert een analyse op consistentie en precedentwerking en inzicht en kennis van wet- en regelgeving en de veranderingen daarin.
5. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Mbo Juridisch medewerker openbaar bestuur

Rol en verantwoordelijkheden

De juridisch medewerker openbaar bestuur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij werkt veelal in teamverband onder leiding van een leidinggevende en is voornamelijk uitvoerend bezig. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers. Hij kan belast zijn met diverse beleidsondersteunende taken. In voorkomende gevallen, afhankelijk van de mandaatstelling en het onderwerp, is hij beslissingbevoegd of tekenbevoegd en heeft hij te maken met een hoog afbreukrisico. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor de beslissing of hij een opdracht zelfstandig afwerkt of een collega raadpleegt. De juridisch medewerker openbaar bestuur moet zich bewust zijn van het grote afbreukrisico dat met bewaking van wettelijke termijnen en procedures samenhangt. De juridisch medewerker openbaar bestuur werkt in een organieke organisatie; er is altijd terugval op een inhoudelijke deskundige mogelijk.

Complexiteit beroepshandelingen

Het beroep wordt gekenmerkt door standaardopdrachten die volgens vastgestelde procedures afgewikkeld moeten worden. Hij beschikt over specialistische (juridische) kennis en kan die toepassen. Eigen oordeelsvorming en gedragsbepaling zijn van groot belang. De juridisch medewerker openbaar bestuur is veelal belast met de uitwerking van een deel van de procedure. Hij bewaakt de termijnen van verschillende dossiers en moet daarom het zicht op de totale procedure behouden. Bij het uitvoeren van controle- en toezichttaken op locatie gaat het zowel om het waarnemen van feiten en het adequaat rapporteren daarvan. Hij moet in staat zijn prioriteiten in zijn eigen werk te stellen en moet ook (mee)werken aan procesbewaking. De juridisch medewerker openbaar bestuur staat voor de opgave om, vooral indien werkzaamheden zich tegelijkertijd aandienen, zijn concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren, ordelijk en assertief te zijn. De juridisch medewerker verricht zijn werkzaamheden namelijk niet consecutief maar simultaan. Het risico van het niet simultaan (kunnen) werken is dat een taak die voorrang heeft blijft liggen, waardoor (wettelijke) termijnen worden overschreden en/of de voortgang van een proces wordt verstoord. Het handhaven van wettelijke termijnen ligt gevoelig. Overschrijding kan verstrekkende gevolgen hebben.

Mbo Medewerker sociale zekerheid

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 beroepshandelingen

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 incasseringsvermogen 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.

Mbo Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Rol en verantwoordelijkheden

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een observerende, signalerende, reflecterende, verduidelijkende, informatieve, adviserende, oplossingsgerichte, bemiddelende en onderhandelende rol. Hij is verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taken uitvoert en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Hij voert de taken zelfstandig uit, waarbij hij soms beperkte terugvalmogelijkheden kan hebben op collega's of leidinggevende. In voorkomende situaties kan hij overleg plegen met een collega of leidinggevende of hij kan cliënten doorverwijzen naar andere instellingen en instanties.

Complexiteit beroepshandelingen

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Afhankelijk van de situatie van de cliënt kunnen de taken meer of minder complex zijn. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet in staat zijn zeer uiteenlopende wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen, te analyseren en te interpreteren. Hij moet een passend aanbod zoeken of adequaat verwijzen naar andere hulp- en of dienstverleners. Hiervoor gelden standaard-werkwijzen waarbij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener steeds opnieuw bepaalt of deze in de specifieke situatie bruikbaar zijn. Hij moet informatie en advies geven over meer of minder complexe onderwerpen en kunnen werken met verschillende cliënten en cliëntgroepen. Hiervoor dient hij te beschikken over specialistische kennis en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis van doelgroepen en sociale problematiek en

begeleidingsvaardigheden. Daarnaast kunnen de taken meer complex zijn wanneer de sociaal-maatschappelijk dienstverlener in een één op één situatie functioneert.

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet kunnen omgaan met de volgende keuzes en dilemma's:

- betrokkenheid versus distantie;
- omgaan met conflicterende belangen;
- omgaan met weerstanden en agressief gedrag;
- vasthouden aan voorschriften versus afwijken;
- zelfstandigheid bevorderen versus sturing geven;
- zelf beslissen versus aan anderen voorleggen of doorverwijzen;
- normen en waarden van de cliënt versus die van de organisatie en van zichzelf.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
- Is niet snel uit het veld geslagen.
- Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
- Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
- Schat de situatie in en handelt daar naar.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.

- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neemt opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau B (woordenschat en bondig)

- Beschikt over een grote woordenschat.
- Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
- Vat samen en legt bondig uit.
- Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
- Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en -procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratieve organisatie: de medewerker weet de verschillende fasen in het proces van administratieve organisatie te onderkennen en daarop te handelen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en afwijkingen hierop te signaleren.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Mbo Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

- Algemeen en bijzonder bestuursrecht
- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- Basiskennis strafrecht en strafprocesrecht
- Belasting lagere overheden
- Beleidsterreinen lagere overheden
- (Bestuurlijke) handhavinginstrumenten
- Corporate identity
- Demografie (basisbegrippen m.b.t. bevolkingsdichtheid, bevolkingsopbouw en bevolkingsontwikkeling)
- Dossier- en informatiemanagement
- Gedragscode overheidspersoneel
- Gegevensverwerking
- Gespreksvaardigheden (informatief, probleemverkennd, adviserend, verwijzend etc.)
- Globale kennis basisbeginselen bestuurskunde (met name gericht op positionering en bevoegdheden van overheidsinstanties)
- Globale kennis belastingrecht
- Legitimiteit van overheidshandelen
- Omgaan met brondocumenten / naslagwerken
- Opstellen besluit
- Opstellen bezwaarschrift
- Opstellen rapportage, verklaring
- Plaats en organisatie van diverse overheden in gedecentraliseerde eenheidsstaat
- Privacywetgeving
- Relevante Europese regelgeving
- Relevante passages uit het BW
- Sociale kaart
- Sociale vaardigheden
- Typeren en interpreteren documenten Bestuursrecht
- Typeren en interpreteren documenten Erfrecht
- Typeren en interpreteren documenten Financieel
- Typeren en interpreteren documenten Goederen- en verbintenissenrecht
- Typeren en interpreteren documenten personen- en familierecht
- Typeren en interpreteren documenten rondom huwelijkse voorwaarden en algehele gemeenschap van goederen
- WABO
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet Bibob
- Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
- Wettelijke termijnen
- Wetten / regelingen m.b.t. rijksbelastingen, AWR en andere fiscale wetten

Mbo Medewerker sociale zekerheid

- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)
- Armoedeproblematiek
- Beroepen en scholingsmogelijkheden
- Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)
- Bewindvoering
- Dossier- en informatiemanagement
- Erfrecht (i.v.m. middeltoets en verhaal)
- Gespreksvaardigheden (adviserend, informerend, verwijzend etc.)
- Financieel en fiscaal
- Huwelijksgoederenrecht
- Inkomens- en vermogensbestanddelen

- (Juridisch) procedures bij gerechtshof, deurwaarders en incassobureaus
- Kwijtscheldingsregelingen
- Minnelijk traject
- Onderhandelen en bemiddelen
- Ontslagrecht
- Personen- en familierecht
- Privacywetgeving
- Re-integratiediensten
- Salaris- en uitkeringsspecificaties
- Schuldbemiddeling
- Sociale kaart
- Sociale zekerheidswet- en regelgeving
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
- Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Mbo Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

- Conflicthantering en omgaan met agressie
- Evaluatievaardigheden
- Feedbackvaardigheden
- Gespreksvaardigheden
- Begeleidingsmethodieken
- Belangen behartigen
- Budgetteren
- Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)
- Financiële systemen
- Groepsprocessen
- Kwaliteitszorgsystemen
- Observatiemethodieken
- Onderhandelingstechnieken
- Schuldhulpverlening
- Sociale kaart
- Kennis van het werkveld m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Wet- en regelgeving
- Observatievaardigheden
- Rapportagevaardigheden
- Reflectievaardigheden
- Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld
- Sociale vaardigheden
- Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4, bijvoorbeeld op het gebied van zorg en welzijn, maatschappelijke hulpverlening, sociale verzekeringszaken. (Zie ook naam en niveau verwante kwalificaties/opleidingen.)

Idealiter aangevuld met een vakspecialistische opleiding bijvoorbeeld op het gebied van publiekszaken.

Kerntaken en werkprocessen 1

Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstreckt informatie en advies
- 1.2 Wint informatie in
- 1.3 Verwijst door

Kerntaak 2: Behandelt aanvragen

- 2.1 Verifieert gegevens
- 2.2 Typeert, interpreteert
- 2.3 Stelt documenten op
- 2.4 Beheert het dossier
- 2.5 Bewaakt termijnen en procedures

Kerntaak 3: Ondersteunt bij de uitvoering van onderzoek

- 3.1 Selecteert en verwerkt gegevens
- 3.2 Presenteert gegevens

Kerntaken en werkprocessen 2

Medewerker sociale zekerheid

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstreckt informatie en advies
- 1.2 Verricht de intake
- 1.3 Ondersteunt bij het invullen van formulieren
- 1.4 Verwijst door

Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden

- 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

Kerntaken en werkprocessen 3

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan

- 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt
- 1.2 Maakt een dienstverleningsplan

Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)

- 2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten
- 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt
- 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing
- 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen
- 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)

Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

- 3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep
- 3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
- 3.3 Stemt de werkzaamheden af
- 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers
- 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK III
CODE: N06.01.06

Functiereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze functiereeks.

Functiegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor een beperkte diversiteit aan producten
- verstrekt producten afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- interpretatie van werkprocedures en voorschriften

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Interpretatieruimte: de producten en de vragen van de klant zijn overwegend bekend, maar vereisen inzicht in de specifieke situatie van de klant en aansluiting bij de vraag. Er zijn beperkt mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen in het kader van de interpretatie van werkprocedures en voorschriften.
4. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
 - Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
 - Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
 - Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.
-

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
 - Is niet snel uit het veld geslagen.
 - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
 - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
 - Schat de situatie in en handelt daar naar.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en hiernaar te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 3.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK III
(JURIDISCH MEDEWERKER)
CODE: N06.01.06/VP I

Kwalificatie/opleiding	Niveau
1 Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur	4
2 Medewerker sociale zekerheid	4
3 Sociaal-maatschappelijk dienstverlener	4

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor een beperkte diversiteit aan producten
- verstrekt producten afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- interpretatie van werkprocedures en voorschriften

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Interpretatieruimte: de producten en de vragen van de klant zijn overwegend bekend, maar vereisen inzicht in de specifieke situatie van de klant en aansluiting bij de vraag. Er zijn beperkt mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen in het kader van de interpretatie van werkprocedures en voorschriften.
4. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Mbo Juridisch medewerker openbaar bestuur

Rol en verantwoordelijkheden

De juridisch medewerker openbaar bestuur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij werkt veelal in teamverband onder leiding van een leidinggevende en is voornamelijk uitvoerend bezig. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor zijn eigen dossiers. Hij kan belast zijn met diverse beleidsondersteunende taken. In voorkomende gevallen, afhankelijk van de mandaatstelling en het onderwerp, is hij beslissingbevoegd of tekenbevoegd en heeft hij te maken met een hoog afbreukrisico. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor de beslissing of hij een opdracht zelfstandig afwerkt of een collega raadpleegt. De juridisch medewerker openbaar bestuur moet zich bewust zijn van het grote afbreukrisico dat met bewaking van wettelijke termijnen en procedures samenhangt. De juridisch medewerker openbaar bestuur werkt in een organieke organisatie; er is altijd terugval op een inhoudelijke deskundige mogelijk.

Complexiteit beroepshandelingen

Het beroep wordt gekenmerkt door standaardopdrachten die volgens vastgestelde procedures afgewikkeld moeten worden. Hij beschikt over specialistische (juridische) kennis en kan die toepassen. Eigen oordeelsvorming en gedragsbepaling zijn van groot belang. De juridisch medewerker openbaar bestuur is veelal belast met de uitwerking van een deel van de procedure. Hij bewaakt de termijnen van verschillende dossiers en moet daarom het zicht op de totale procedure behouden. Bij het uitvoeren van controle- en toezichttaken op locatie gaat het zowel om het waarnemen van feiten en het adequaat rapporteren daarvan. Hij moet in staat zijn prioriteiten in zijn eigen werk te stellen en moet ook (mee)werken aan procesbewaking. De juridisch medewerker openbaar bestuur staat voor de opgave om, vooral indien werkzaamheden zich tegelijkertijd aandienen, zijn concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren, ordelijk en assertief te zijn. De juridisch medewerker verricht zijn werkzaamheden namelijk niet consecutief maar simultaan. Het risico van het niet simultaan (kunnen) werken is dat een taak die voorrang heeft blijft liggen, waardoor (wettelijke) termijnen worden overschreden en/of de voortgang van een proces wordt verstoord. Het handhaven van wettelijke termijnen ligt gevoelig. Overschrijding kan verstrekkende gevolgen hebben.

Mbo Medewerker sociale zekerheid

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 beroepshandelingen

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 incasseringsvermogen 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.

Mbo Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Rol en verantwoordelijkheden

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een observerende, signalerende, reflecterende, verduidelijkende, informatieve, adviserende, oplossingsgerichte, bemiddelende en onderhandelende rol. Hij is verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taken uitvoert en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Hij voert de taken zelfstandig uit, waarbij hij soms beperkte terugvalmogelijkheden kan hebben op collega's of leidinggevende. In voorkomende situaties kan hij overleg plegen met een collega of leidinggevende of hij kan cliënten doorverwijzen naar andere instellingen en instanties.

Complexiteit beroepshandelingen

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Afhankelijk van de situatie van de cliënt kunnen de taken meer of minder complex zijn. De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet in staat zijn zeer uiteenlopende wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen, te analyseren en te interpreteren. Hij moet een passend aanbod zoeken of adequaat verwijzen naar andere hulp- en of dienstverleners. Hiervoor gelden standaard-werkwijzen waarbij de sociaal-maatschappelijk dienstverlener steeds opnieuw bepaalt of deze in de specifieke situatie bruikbaar zijn. Hij moet informatie en advies geven over meer of minder complexe onderwerpen en kunnen werken met verschillende cliënten en cliëntgroepen. Hiervoor dient hij te beschikken over specialistische kennis en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis van doelgroepen en sociale problematiek en

begeleidingsvaardigheden. Daarnaast kunnen de taken meer complex zijn wanneer de sociaal-maatschappelijk dienstverlener in een één op één situatie functioneert.

De sociaal-maatschappelijk dienstverlener moet kunnen omgaan met de volgende keuzes en dilemma's:

- betrokkenheid versus distantie;
- omgaan met conflicterende belangen;
- omgaan met weerstanden en agressief gedrag;
- vasthouden aan voorschriften versus afwijken;
- zelfstandigheid bevorderen versus sturing geven;
- zelf beslissen versus aan anderen voorleggen of doorverwijzen;
- normen en waarden van de cliënt versus die van de organisatie en van zichzelf.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
- Is niet snel uit het veld geslagen.
- Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
- Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
- Schat de situatie in en handelt daar naar.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.

- Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en -procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en hiernaar te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Mbo Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

- Algemeen en bijzonder bestuursrecht
- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- Basiskennis strafrecht en strafprocesrecht
- Belasting lagere overheden
- Beleidsterreinen lagere overheden
- (Bestuurlijke) handhavinginstrumenten
- Corporate identity
- Demografie (basisbegrippen m.b.t. bevolkingsdichtheid, bevolkingsopbouw en bevolkingsontwikkeling)
- Dossier- en informatiemanagement
- Gedragscode overheidspersoneel
- Gegevensverwerking
- Gespreksvaardigheden (informatief, probleemverkennd, adviserend, verwijzend etc.)
- Globale kennis basisbeginselen bestuurskunde (met name gericht op positionering en bevoegdheden van overheidsinstanties)
- Globale kennis belastingrecht
- Legitimiteit van overheidshandelen
- Omgaan met brondocumenten / naslagwerken
- Opstellen besluit
- Opstellen bezwaarschrift
- Opstellen rapportage, verklaring
- Plaats en organisatie van diverse overheden in gedecentraliseerde eenheidsstaat
- Privacywetgeving
- Relevante Europese regelgeving
- Relevante passages uit het BW
- Sociale kaart
- Sociale vaardigheden
- Typeren en interpreteren documenten Bestuursrecht
- Typeren en interpreteren documenten Erfrecht
- Typeren en interpreteren documenten Financieel
- Typeren en interpreteren documenten Goederen- en verbintenissenrecht
- Typeren en interpreteren documenten personen- en familierecht
- Typeren en interpreteren documenten rondom huwelijkse voorwaarden en algehele gemeenschap van goederen
- WABO
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet Bibob
- Wet openbaarheid van bestuur (Wob)
- Wettelijke termijnen
- Wetten / regelingen m.b.t. rijksbelastingen, AWR en andere fiscale wetten

Mbo Medewerker sociale zekerheid

- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Arbeidsrecht (soorten arbeidsrelaties, rechten / plichten werkgever en werknemer)
- Armoedeproblematiek
- Beroepen en scholingsmogelijkheden
- Bestuursrecht (algemeen en bijzonder)
- Bewindvoering
- Dossier- en informatiemanagement
- Erfrecht (i.v.m. middelentoets en verhaal)
- Gespreksvaardigheden (adviserend, informerend, verwijzend etc.)
- Financieel en fiscaal
- Huwelijksgoederenrecht
- Inkomens- en vermogensbestanddelen
- (Juridisch) procedures bij gerechtsdeurwaarders en incassobureaus

- Kwijtscheldingsregelingen
- Minnelijk traject
- Onderhandelen en bemiddelen
- Ontslagrecht
- Personen- en familierecht
- Privacywetgeving
- Re-integratiediensten
- Salaris- en uitkeringsspecificaties
- Schuldbemiddeling
- Sociale kaart
- Sociale zekerheidswet- en regelgeving
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)
- Wet openbaarheid van bestuur (WOB)
- Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Mbo Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

- Conflictantering en omgaan met agressie
- Evaluatievaardigheden
- Feedbackvaardigheden
- Gespreksvaardigheden
- Begeleidingsmethodieken
- Belangen behartigen
- Budgetteren
- Kennis van doelgroepen m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Kennis van psychologie in relatie tot doelgroep(en)
- Financiële systemen
- Groepsprocessen
- Kwaliteitszorgsystemen
- Observatiemethodieken
- Onderhandelingstechnieken
- Schuldhulpverlening
- Sociale kaart
- Kennis van het werkveld m.b.t. sociaal maatschappelijke dienstverlening
- Wet- en regelgeving
- Observatievaardigheden
- Rapportagevaardigheden
- Reflectievaardigheden
- Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld
- Sociale vaardigheden
- Voorlichting-, advies- en instructievaardigheden

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 4.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN VAN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Kerntaken en werkprocessen 1

Juridisch medewerker, kwalificatie Juridisch medewerker openbaar bestuur

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstrekt informatie en advies
- 1.2 Wint informatie in
- 1.3 Verwijst door

Kerntaak 2: Behandelt aanvragen

- 2.1 Verifieert gegevens
- 2.2 Typeert, interpreteert

- 2.3 Stelt documenten op
- 2.4 Beheert het dossier
- 2.5 Bewaakt termijnen en procedures

Kerntaak 3: Ondersteunt bij de uitvoering van onderzoek

- 3.1 Selecteert en verwerkt gegevens
 - 3.2 Presenteert gegevens
-

Kerntaken en werkprocessen 2

Medewerker sociale zekerheid

Kerntaak 1: Verricht frontoffice werkzaamheden

- 1.1 Verstrekt informatie en advies
- 1.2 Verricht de intake
- 1.3 Ondersteunt bij het invullen van formulieren
- 1.4 Verwijst door

Kerntaak 2: Verricht backoffice werkzaamheden

- 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
-

Kerntaken en werkprocessen 3

Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

Kerntaak 1: Opstellen van een dienstverleningsplan

- 1.1 Inventariseert de situatie en wensen van de cliënt
- 1.2 Maakt een dienstverleningsplan

Kerntaak 2: Ondersteunen van de cliënt(en)

- 2.1 Ondersteunt de cliënt bij praktische diensten
- 2.2 Behandelt eenvoudige juridische vragen van de cliënt
- 2.3 Ondersteunt de cliënt bij financiële problemen en budgetbeheersing
- 2.4 Bemiddelt en ondersteunt de cliënt bij het behartigen van belangen
- 2.5 Verricht informatie-, advies- en voorlichtingswerkzaamheden ten behoeve van de cliënt(en)

Kerntaak 3: Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

- 3.1 Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep
- 3.2 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteit zorg
- 3.3 Stemt de werkzaamheden af
- 3.4 Verricht administratieve werkzaamheden en beheert dossiers
- 3.5 Evalueert de geboden ondersteuning

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK III
(KLANTCONTACTCENTER – KCC)
CODE: N06.01.06/VP II

Kwalificatie/opleiding **Niveau**
1 Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker **3**

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- behandelt aanvragen voor een beperkte diversiteit aan producten
- verstrekt producten afgestemd op de specifieke situatie van de aanvrager
- interpretatie van werkprocedures en voorschriften

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Interpretatieruimte: de producten en de vragen van de klant zijn overwegend bekend, maar vereisen inzicht in de specifieke situatie van de klant en aansluiting bij de vraag. Er zijn beperkt mogelijkheden om beslissingen naar eigen inzicht te nemen in het kader van de interpretatie van werkprocedures en voorschriften.
4. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

AANVULLING MET ROL EN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN COMPLEXITEIT BEROEPSHANDELINGEN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Contactcentermedewerker

Rol en verantwoordelijkheden

De contactcenter medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. De medewerker heeft soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Hij maakt en verzet bijvoorbeeld bezoeksafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. De contactcenter medewerker legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Complexiteit beroepshandelingen

De contactcenter medewerker combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: hij met name telefonisch contact heeft en zonder de klant 'echt te kennen of te zien' goed moet luisteren, makkelijk moet communiceren, een relatie op moet bouwen en goed over moet komen aan de telefoon. Hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren duidelijk is hoe het zal verlopen: (nog onbekende, potentiële) klanten reageren op hun eigen wijze. Hij moet contact met (potentiële) klanten durven opnemen zonder van te voren te weten of deze geïnteresseerd zijn of tijd hebben. Hij heeft met een hoog afbreukrisico bij klantrelaties te maken. Zijn werkzaamheden door -met name- systemen sterk gestuurd worden. Hij moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehanteerde, al dan niet beïnvloedbare, stuurcriteria te werken en om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. Hij veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonsysteem, gelijktijdig moet uitvoeren: de medewerker moet multi-tasking zijn.

Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. sales en customer service noodzakelijk.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau C (handelen)

- Staat open voor feedback en het bespreken van dilemma's.
- Handelt naar de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.
- Maakt melding van fouten en overschrijding van ethische normen en waarden.
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau C (veerkracht)

- Herstelt zich snel bij tegenspel.
 - Is niet snel uit het veld geslagen.
 - Trekt zich kritiek niet persoonlijk aan.
 - Stelt zich oplossingsgericht op in conflictsituaties.
 - Schat de situatie in en handelt daar naar.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
 - Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
 - Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
 - Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
 - Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
 - Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau C (oog voor detail hebben)

- Heeft oog voor details.
- Voert werkzaamheden met grote precisie uit.
- Signaleert en corrigeert gemaakte fouten.
- Maakt zelden fouten.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Aanvraagbehandeling: de medewerker weet de verschillende fasen in de aanvraagbehandeling te onderkennen en hiernaar te handelen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan de vormen van agressie herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker

- Computersystemen en –pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
- Gespreksstructuren, gesprekstechnieken, telefoon- en mail etiquette en luistervaardigheid
- Gespreksstructuren toepassen
- Gesprekstechnieken toepassen (w.o. het ombuigen van een servicegesprek naar een verkoopgesprek)
- Interculturele vaardigheden toepassen
- Inzicht in omgangsvormen tonen
- Inzicht in koop- en weerstandssignalen tonen
- Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
- Inzicht in verkoopsystemen toepassen
- Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen
- Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
- Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen
- Producten en diensten van de organisatie beoordelen
- Relatiebeheersystemen toepassen
- Relevante stappen van het verkoopproces/verkoopgesprek toepassen
- Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken voeren

- Verkooptechnieken en -argumenten toepassen
- Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 3.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN VAN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Kerntaken en werkprocessen 1

Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker

Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen

- 1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie

Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

- 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
- 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten
- 2.3 Verkoopt productgericht

Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze

- 3.1 Signaleert en behandelt klachten
- 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK IV
CODE: N06.01.08

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- levert algemene informatie op meerdere aandachtsgebieden
- behandelt diverse standaard aanvragen
- past werkprocedures en voorschriften toe

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau D (nakomen)

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
- Geeft eerlijk antwoord.
- Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau D (kalmte)

- Blijft correct en rustig wanneer anderen emotioneel reageren.
 - Blijft rustig bij kritiek.
 - Is zich bewust van eigen rol in het conflict.
 - Staat open voor feedback.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
 - Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
 - Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
 - Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
 - Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
 - Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK IV
(KLANTCONTACTCENTER – KCC)
CODE: N06.01.08/VP

Kwalificatie/opleiding	Niveau
1 Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker	3
2 Administratief medewerker, kwalificatie Telefonist/receptionist	2

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- levert algemene informatie op meerdere aandachtsgebieden
- behandelt diverse standaard aanvragen
- past werkprocedures en voorschriften toe

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.
3. Druk van anderen: vanuit tegengestelde of eigen belangen wordt druk uitgeoefend op de medewerker om mee te gaan in keuzes en afwegingen.

Contactcentermedewerker

Rol en verantwoordelijkheden

De contactcenter medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. De medewerker heeft soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Hij maakt en verzet bijvoorbeeld bezoeksafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. De contactcenter medewerker legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Complexiteit beroepshandelingen

De contactcenter medewerker combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: hij met name telefonisch contact heeft en zonder de klant 'echt te kennen of te zien' goed moet luisteren, makkelijk moet communiceren, een relatie op moet bouwen en goed over moet komen aan de telefoon. Hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren duidelijk is hoe het zal verlopen: (nog onbekende, potentiële) klanten reageren op hun eigen wijze. Hij moet contact met (potentiële) klanten durven opnemen zonder van te voren te weten of deze geïnteresseerd zijn of tijd hebben. Hij heeft met een hoog afbreukrisico bij klantrelaties te maken. Zijn werkzaamheden door -met name- systemen sterk gestuurd worden. Hij moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehanteerde, al dan niet beïnvloedbare, stuurcriteria te werken en om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. Hij veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonsysteem, gelijktijdig moet uitvoeren: de medewerker moet multi-tasking zijn.

Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. sales en customer service noodzakelijk.

Telefonist/receptionist

Rol en verantwoordelijkheden

Het werk van de telefonist/receptionist is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.

Complexiteit beroepshandelingen

De telefonist/receptionist moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau D (nakomen)

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
 - Geeft eerlijk antwoord.
 - Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
 - Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.
-

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau D (kalmte)

- Blijft correct en rustig wanneer anderen emotioneel reageren.
 - Blijft rustig bij kritiek.
 - Is zich bewust van eigen rol in het conflict.
 - Staat open voor feedback.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.

Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.

Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.

Werkt zorgvuldig.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Wet- en regelgeving: de medewerker weet de relevante wet- en regelgeving die op het eigen vakgebied of beleidsterrein van toepassing zijn met het oog op de juiste dienstverlening.
- Uitvoeringsprocessen en –procedures: de medewerker kent de noodzakelijke en vastgelegde procedures.
- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker

- Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
- Gespreksstructuren, gesprekstechnieken, telefoon- en mailletiquette en luistervaardigheid
- Gespreksstructuren toepassen
- Gesprekstechnieken toepassen (w.o. het ombuigen van een servicegesprek naar een verkoopgesprek)
- Interculturele vaardigheden toepassen
- Inzicht in omgangsvormen tonen
- Inzicht in koop- en weerstandssignalen tonen
- Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
- Inzicht in verkoopsystemen toepassen

- Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen
- Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
- Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen
- Producten en diensten van de organisatie beoordelen
- Relatiebeheersystemen toepassen
- Relevante stappen van het verkoopproces/verkoopgesprek toepassen
- Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken voeren
- Verkooptechnieken en -argumenten toepassen
- Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen

Administratief medewerker, kwalificatie Telefonist/ receptionist

- Aan- en afwezigheidsregistratiesysteem
- (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking
- computergebruik en multimedia apparatuur
- Materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post
- Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
- Toepassing van e-mail etiquette
- Bedienen van telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom
- Gebruik van een registratiesysteem
- Invullen van formulieren
- Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften
- Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers
- Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN VAN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Kerntaken en werkprocessen 1

Commercieel medewerker, kwalificatie Contactcenter medewerker

Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen

- 1.1 Verzamelt klant-, product- en/of markt informatie

Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

- 2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
- 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten
- 2.3 Verkoopt productgericht

Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze

- 3.1 Signaleert en behandelt klachten
 - 3.3 Onderhoudt actief contact met klanten
-

Kerntaken en werkprocessen 2

Administratief medewerker, kwalificatie Telefonist/receptionist

Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

- 1.2 Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst
- 1.3 Beheert een agenda en een reserveringssysteem
- 1.4 Ontvangt bezoekers
- 1.5 Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af

Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

- 2.2 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem
- 2.3 Vult eenvoudige formulieren in

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK V
CODE: N06.01.10

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- levert algemene informatie
- verwijst bezoekers door
- past werkinstructies toe

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau D (nakomen)

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
- Geeft eerlijk antwoord.
- Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau D (kalmte)

- Blijft correct en rustig wanneer anderen emotioneel reageren.
 - Blijft rustig bij kritiek.
 - Is zich bewust van eigen rol in het conflict.
 - Staat open voor feedback.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau D (corrigeren)

- Maakt volledige zinnen.
 - Gebruikt geen stopwoorden.
 - Is goed te volgen wanneer hij/zij iets vertelt.
 - Zet gedachten om in correcte bewoordingen.
-

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER PUBLIEK V
(KLANTCONTACTCENTER – KCC)
CODE: N06.01.10/VP

Kwalificatie/opleiding **Niveau**
1 Administratief medewerker, kwalificatie Telefonist/receptionist **2**

Functiereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze functiereeks.

Functiegroep Publiek:

Leveren van producten en diensten voortkomend uit de kerntaken van de gemeente, waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de burger met betrekking tot eerstelijns dienstverlening. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- levert algemene informatie
- verwijst bezoekers door
- past werkinstructies toe

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Agressie: de eerstelijns contacten en/of de impact van bestuurlijke besluiten betekenen een verhoogd risico op het in aanraking komen met (verbale) agressie.
2. Diversiteit in behoeften: de diversiteit in achtergrond, kennis en herkomst van het publiek varieert waarbij de medewerker aansluiting moet vinden.

AANVULLING MET ROL EN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN COMPLEXITEIT BEROEPSHANDELINGEN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Mbo Telefonist/receptionist

Rol en verantwoordelijkheden

Het werk van de telefonist/receptionist is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.

Complexiteit beroepshandelingen

De telefonist/receptionist moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Integriteit

Handelt eerlijk en betrouwbaar binnen de gangbare (vastgestelde) ethische normen en waarden.

Niveau D (nakomen)

- Zegt wat hij/zij doet en doet wat hij/zij zegt.
- Geeft eerlijk antwoord.
- Beschermt aan hem toevertrouwde vertrouwelijke informatie.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen.

Conflicthantering

Reageert correct en tegemoetkomend op de reacties van anderen op het eigen gedrag, beleid of functie-uitoefening. Weet adequaat te reageren op problemen, zonder hierdoor in het gedrang te komen of er te emotioneel onder te worden. Vindt oplossingen bij belangentegenstellingen.

Niveau D (kalmte)

- Blijft correct en rustig wanneer anderen emotioneel reageren.
- Blijft rustig bij kritiek.
- Is zich bewust van eigen rol in het conflict.
- Staat open voor feedback.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
- Is bereikbaar voor de klant.
- Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
- Handelt naar de wensen van de klant.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau D (corrigeren)

- Maakt volledige zinnen.
- Gebruikt geen stopwoorden.
- Is goed te volgen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Zet gedachten om in correcte bewoordingen.

Nauwkeurigheid

Verricht werkzaamheden met een grote mate van accuratesse.

Niveau D (kwaliteit bewaken)

- Heeft oog voor kwaliteit maar ook kwantiteit van het werk.
- Controleert het eigen werk op tekortkomingen en herstelt gemaakte fouten.
- Verwerkt gegevens en/of verricht handelingen met een grote mate van precisie.
- Werkt zorgvuldig.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan doorvragen om de klantvraag helder te krijgen en de juiste informatie te verstrekken.
- Omgang met (verbale) agressie: de medewerker kan spanningsvolle situaties herkennen en zijn handelen daarop aanpassen.

AANVULLING KENNIS EN VAARDIGHEDEN VANUIT VERWANTE KWALIFICATIES/OPLEIDINGEN (INDICATIEF)

Administratief medewerker, kwalificatie Telephonist/ receptionist

- Aan- en afwezigheidsregistratiesysteem
- (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking
- computergebruik en multimedia apparatuur
- Materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post
- Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures
- Toepassing van e-mail etiquette
- Bedienen van telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom
- Gebruik van een registratiesysteem
- Invullen van formulieren

- Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften
- Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers
- Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

KERNTAKEN EN WERKPROCESSEN VAN VERWANTE MBO-KWALIFICATIES

Kerntaken en werkprocessen 1

Administratief medewerker, kwalificatie Telefonist/receptionist

Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

- 1.2 Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst
- 1.3 Beheert een agenda en een reserveringssysteem
- 1.4 Ontvangt bezoekers
- 1.5 Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af

Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

- 2.2 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem
- 2.3 Vult eenvoudige formulieren in



NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER EDUCATIE I
CODE: N06.02.02

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Educatie:

Verzorgen van educatie, ondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Binnen de funciegroep ligt het accent op de interactie met de ontvangers van de educatie en voorlichting, gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- ontwikkelt cursus- en lesmaterialen op een specialistisch gebied, afgestemd op specifieke doelgroepen
- stelt educatieprogramma's op voor overdracht van kennis en vaardigheden op een specialistisch gebied
- bewaakt en adviseert over de voortgang in ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de doelgroep
- geeft educatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van werkzaamheden.
2. Diversiteit doelgroepen: de behoeften van de doelgroepen variëren en zijn divers van aard. Zowel qua programma als methodiek moet de medewerker aansluiting vinden bij de achtergrond, kennis en herkomst van het publiek.
3. Performance: bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de verschillende doelgroepen kan sprake zijn van groepswerking die hoge eisen stelt aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestendigheid tegen kritiek/desinteresse.
4. Voorbereiding: aan de voorbereiding van specialistische cursus- en lesmaterialen worden eisen gesteld op het gebied van educatieve verantwoordelijkheid, tijdige beschikbaarheid en mate waarin deze geschikt zijn voor de specifieke doelgroepen.
5. Druk van anderen: de beoordeling van de kwaliteit van programma en methodiek vindt plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep in relatie tot het resultaat en het effect van programma en materie.

Zelfreflectie

Heeft inzicht in het eigen functioneren. Staat open voor kritiek in verband met de mogelijkheid tot gedragsverandering.

Niveau C (feedback gebruiken)

- Heeft kennis van eigen sterke en zwakke kanten.
 - Vraagt naar feedback over het eigen handelen.
 - Reageert op feedback door het eigen gedrag aan te passen.
 - Praat op objectieve wijze over eigen functioneren en bespreekt daarbij zowel de positieve als de negatieve aspecten.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau B (proberen)

- Kent eigen beperkingen en klopt bijtijds bij anderen aan.
 - Probeert eerst op eigen kracht problemen de baas te worden.
 - Durft een onafhankelijk standpunt in te nemen.
 - Gaat meningsverschillen niet uit de weg.
-

Creativiteit

Komt met verschillende mogelijkheden (ook niet voor de hand liggende alternatieven) voor het oplossen van problemen. Weet geheel nieuwe werkwijzen te bedenken ter vervanging van bestaande methoden en technieken.

Niveau B (creëren)

- Creëert regelmatig nieuwe oplossingen en/of uitgangspunten.
 - Ontwerpt nieuwe methoden en/of technieken.
 - Heeft het vermogen om snel directe uitwerkingen of consequenties van een probleem voor de geest te halen en voor elke consequentie een oplossingsrichting open te houden.
 - Is ontvankelijk voor bijzondere en originele benaderingen.
 - Bedenkt meerdere scenario's en alternatieven.
 - Treedt buiten de gebaande paden; denkt 'out of the box'.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau B (woordenschat en bondig)

- Beschikt over een grote woordenschat.
- Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
- Vat samen en legt bondig uit.
- Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
- Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Educatie: de medewerker weet voorwaarden te scheppen en activiteiten te organiseren met het oog op het vermeerderen van kennis en het vergroten van inzicht van de deelnemers, afgestemd op de doelgroep.
- Rapporteren: de medewerker weet gegevens en uitkomsten zo danig weer te geven dat voortgang en ontwikkeling bewaakt kan worden.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep.
- Leergedrag: de medewerker kan cursisten/leerlingen aanzetten en motiveren tot leren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2, bijvoorbeeld op het gebied van sport, beweging, educatie.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER EDUCATIE II
CODE: N06.02.04

Functiereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze functiereeks.

Functiegroep Educatie:

Verzorgen van educatie, ondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Binnen de functiegroep ligt het accent op de interactie met de ontvangers van de educatie en voorlichting, gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze functiegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- ontwikkelt cursus- en lesmaterialen
- stelt educatieprogramma's op voor overdracht van kennis en vaardigheden op een breed gebied
- bewaakt en adviseert over de voortgang in ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de doelgroep
- geeft educatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van werkzaamheden.
2. Diversiteit doelgroepen: de behoeften van de doelgroepen variëren en zijn divers van aard. Zowel qua programma als methodiek moet de medewerker aansluiting vinden bij de achtergrond, kennis en herkomst van het publiek.
3. Performance: bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de verschillende doelgroepen kan sprake zijn van groepswerking die hoge eisen stelt aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestendigheid tegen kritiek/desinteresse.
4. Voorbereiding: aan de voorbereiding van cursus- en lesmaterialen worden eisen gesteld op het gebied van educatieve verantwoordelijkheid, tijdige beschikbaarheid en mate waarin deze geschikt zijn voor uiteenlopende doelgroepen en hergebruik.
5. Druk van anderen: de beoordeling van de kwaliteit van programma en methodiek vindt plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep in relatie tot het resultaat en het effect van programma en materie.

Zelfreflectie

Heeft inzicht in het eigen functioneren. Staat open voor kritiek in verband met de mogelijkheid tot gedragsverandering.

Niveau C (feedback gebruiken)

- Heeft kennis van eigen sterke en zwakke kanten.
 - Vraagt naar feedback over het eigen handelen.
 - Reageert op feedback door het eigen gedrag aan te passen.
 - Praat op objectieve wijze over eigen functioneren en bespreekt daarbij zowel de positieve als de negatieve aspecten.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau B (proberen)

- Kent eigen beperkingen en klopt bijtijds bij anderen aan.
 - Probeert eerst op eigen kracht problemen de baas te worden.
 - Durft een onafhankelijk standpunt in te nemen.
 - Gaat meningsverschillen niet uit de weg.
-

Creativiteit

Komt met verschillende mogelijkheden (ook niet voor de hand liggende alternatieven) voor het oplossen van problemen. Weet geheel nieuwe werkwijzen te bedenken ter vervanging van bestaande methoden en technieken.

Niveau B (creëren)

- Creëert regelmatig nieuwe oplossingen en/of uitgangspunten.
- Ontwerpt nieuwe methoden en/of technieken.
- Heeft het vermogen om snel directe uitwerkingen of consequenties van een probleem voor de geest te halen en voor elke consequentie een oplossingsrichting open te houden.
- Is ontvankelijk voor bijzondere en originele benaderingen.
- Bedenkt meerdere scenario's en alternatieven.
- Treedt buiten de gebaande paden; denkt 'out of the box'.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau B (inleven)

- Heeft inzicht in het referentiekader van de klant en handelt daarnaar.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant door vraagverheldering en analyse.
- Anticipeert op behoeften van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Educatie: de medewerker weet voorwaarden te scheppen en activiteiten te organiseren met het oog op het vermeerderen van kennis en het vergroten van inzicht van de deelnemers, afgestemd op de doelgroep.
- Rapporteren: de medewerker weet gegevens en uitkomsten zo danig weer te geven dat voortgang en ontwikkeling bewaakt kan worden.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep.
- Leergedrag: de medewerker kan cursisten/leerlingen aanzetten en motiveren tot leren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO bijvoorbeeld op het gebied van sport, beweging, educatie.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER EDUCATIE III
CODE: N06.02.06

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Educatie:

Verzorgen van educatie, ondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Binnen de funciegroep ligt het accent op de interactie met de ontvangers van de educatie en voorlichting, gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- stelt educatieprogramma's op voor overdracht van kennis en vaardigheden op een afgebakend gebied
- bewaakt de voortgang in ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de doelgroep
- geeft educatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van werkzaamheden.
2. Diversiteit doelgroepen: de behoeften van de doelgroepen liggen op een afgebakend gebied. Zowel qua programma als methodiek moet de medewerker aansluiting vinden bij de achtergrond, kennis en herkomst van het publiek.
3. Performance: bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de doelgroepen kan sprake zijn van groepswerking die eisen stelt aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestendigheid tegen kritiek/desinteresse.
4. Voorbereiding: aan de voorbereiding van cursus- en lesmaterialen worden eisen gesteld op het gebied van educatieve verantwoordelijkheid, tijdige beschikbaarheid en mate waarin deze geschikt zijn voor hergebruik.
5. Druk van anderen: de beoordeling van de kwaliteit van programma en methodiek vindt plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep in relatie tot het resultaat en het effect van programma en materie.

Zelfreflectie

Heeft inzicht in het eigen functioneren. Staat open voor kritiek in verband met de mogelijkheid tot gedragsverandering.

Niveau C (feedback gebruiken)

- Heeft kennis van eigen sterke en zwakke kanten.
- Vraagt naar feedback over het eigen handelen.
- Reageert op feedback door het eigen gedrag aan te passen.
- Praat op objectieve wijze over eigen functioneren en bespreekt daarbij zowel de positieve als de negatieve aspecten.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau C (bewaken)

- Handelt op basis van eigen inzichten en ideeën.
- Deelt de eigen tijd in.
- Stelt de juiste prioriteiten in het werk.
- Zorgt dat het werk binnen de gestelde tijd en kwaliteitsnormen klaar is.

Creativiteit

Komt met verschillende mogelijkheden (ook niet voor de hand liggende alternatieven) voor het oplossen van problemen. Weet geheel nieuwe werkwijzen te bedenken ter vervanging van bestaande methoden en technieken.

Niveau C (reageren)

- Speelt in op wisselende situaties en omstandigheden vanuit eigen inzicht en interpretatie binnen bekende werkwijzen.
- Bekijkt gemakkelijk van verschillende kanten een probleem en kan zich hierbij verplaatsen in de verschillende partijen.
- Bekijkt problemen vanuit onverwachtse invalshoeken.
- Komt snel met nieuwe inzichten.

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
- Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

VAKKENIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Rapporteren: de medewerker weet gegevens en uitkomsten zo danig weer te geven dat voortgang en ontwikkeling bewaakt kan worden.
- Educatie: de medewerker weet voorwaarden te scheppen en activiteiten te organiseren met het oog op het vermeerderen van kennis en het vergroten van inzicht van de deelnemers, afgestemd op de doelgroep.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep.
- Leergedrag: de medewerker kan cursisten/leerlingen aanzetten tot leren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER EDUCATIE IV
CODE: N06.02.08

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Educatie:

Verzorgen van educatie, ondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Binnen de funciegroep ligt het accent op de interactie met de ontvangers van de educatie en voorlichting, gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- bewaakt mede de voortgang in ontwikkeling van kennis en vaardigheden van de doelgroep
- geeft educatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van werkzaamheden.
2. Diversiteit doelgroepen: de behoeften van de doelgroepen op het gebied van educatie liggen op een voor de medewerker bekend gebied. Qua methodiek moet de medewerker aansluiting vinden bij de achtergrond, kennis en herkomst van de doelgroep.
3. Performance: bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de doelgroepen kan sprake zijn van groepswerking die eisen stelt aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestendigheid tegen kritiek/desinteresse.
4. Druk van anderen: de beoordeling van de kwaliteit van programma en methodiek vindt plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep in relatie tot het resultaat en het effect van programma en materie.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Zelfreflectie

Heeft inzicht in het eigen functioneren. Staat open voor kritiek in verband met de mogelijkheid tot gedragsverandering.

Niveau D (welwillend zijn)

- Staat open voor feedback.
 - Luistert naar feedback, legt dit niet naast zich neer.
 - Is welwillend om daadwerkelijk iets met feedback te doen.
 - Denkt na over eigen sterke en zwakke kanten.
-

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
 - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
 - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
 - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau C (helpen)

- Zet zich proactief in voor de klant en denkt met de klant mee.
 - Toont respect voor de klant in persoon en in organisatienormen en -waarden.
 - Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
 - Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
- Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
- Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
- Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
- Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
- Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
- Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
- Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
- Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.

VAKKENNIS NORMFUNCTIE

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Rapporteren: de medewerker weet gegevens en uitkomsten zo danig weer te geven dat voortgang en ontwikkeling bewaakt kan worden.
- Educatie: de medewerker weet voorwaarden te scheppen met het oog op het vermeerderen van kennis en het vergroten van inzicht van de deelnemers, afgestemd op de doelgroep.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep.
- Leergedrag: de medewerker kan cursisten/leerlingen aanzetten tot leren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

NAAM FUNCTIE: MEDEWERKER EDUCATIE V
CODE: N06.02.10

Funciereeks Dienstverlening:

Met een duidelijke focus op de klant en vanuit een breed dienstverleningspakket leveren van producten en diensten aan burgers, instanties en bedrijven. Ook het verzorgen van educatie (in brede zin) valt onder deze funciereeks.

Funciegroep Educatie:

Verzorgen van educatie, ondersteuning en voorlichting aan burgers, bezoekers en instellingen. Binnen de funciegroep ligt het accent op de interactie met de ontvangers van de educatie en voorlichting, gericht op overdracht van informatie, kennis en vaardigheden. Door de aard van de werkzaamheden en de hierbij behorende contacten, is er in deze funciegroep een verhoogd risico op (verbale) agressie.

Overwegende functiekenmerken:

- volgt en meldt de voortgang van de vorderingen van de doelgroep
- geeft standaard educatie

KRITISCHE WERKSITUATIES NORMFUNCTIE

1. Acceptatie en begrip: verschillende vragen en verwachtingen van diverse doelgroepen stellen eisen aan de wijze waarop de medewerker acceptatie en begrip verkrijgt bij de uitvoering van werkzaamheden.
2. Performance: bij de overdracht van kennis en vaardigheden aan de doelgroepen kan sprake zijn van groepswerking die eisen stellen aan de didactische vaardigheden, oplettendheid en bestendigheid tegen kritiek/desinteresse.
3. Druk van anderen: de beoordeling van de kwaliteit van programma en methodiek vindt plaats vanuit de praktijk door de cursist/doelgroep in relatie tot het resultaat en het effect van programma en materie.

COMPETENTIES NORMFUNCTIE

Zelfreflectie

Heeft inzicht in het eigen functioneren. Staat open voor kritiek in verband met de mogelijkheid tot gedragsverandering.

Niveau D (welwillend zijn)

- Staat open voor feedback.
- Luistert naar feedback, legt dit niet naast zich neer.
- Is welwillend om daadwerkelijk iets met feedback te doen.
- Denkt na over eigen sterke en zwakke kanten.

Zelfstandigheid

Verricht zonder hulp van anderen taken, probeert op eigen kracht probleemsituaties de baas te worden. Handelt volgens eigen overtuiging, onafhankelijk van anderen.

Niveau D (uitvoeren)

- Verricht zonder hulp van anderen taken.
 - Vormt zich een eigen beeld van de situatie.
 - Vertrouwt op eigen kennis en ervaring.
 - Handelt zelfstandig maar volgens bepaalde procedures.
-

Klantgerichtheid

Weet wensen of behoeften van klanten of gebruikers te onderzoeken en hiernaar te handelen. Speelt in op de doelstellingen van doelgroepen en opdrachtgevers voor de langere termijn.

Niveau D (behulpzaam zijn)

- Is servicegericht.
 - Is bereikbaar voor de klant.
 - Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
 - Handelt naar de wensen van de klant.
-

Mondelinge communicatie

Maakt ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen mondeling duidelijk en weet aan te sluiten bij het publiek.

Niveau C (beheersing)

- Gebruikt heldere zinnen.
 - Kan gedachten moeiteloos onder woorden brengen.
 - Spreekt rustig en duidelijk met passend volume.
 - Gaat na of anderen hem/haar begrijpen wanneer hij/zij iets vertelt.
 - Verwoordt ideeën en feiten op heldere wijze.
 - Maakt indien nodig gebruik van voorbeelden om de zaken te verduidelijken.
-

Kwaliteitsgerichtheid

Is zich ervan bewust dat het te leveren product moet voldoen aan gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hiernaar. Legt verantwoording af voor het gerealiseerde kwaliteitsniveau. Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

Niveau D (bewustzijn)

- Is zich bewust van het gewenste kwaliteitsniveau.
- Vindt het belangrijk dat het product voldoet aan de gestelde normen en eisen.
- Weet hoe kwaliteitseisen gerealiseerd kunnen worden.
- Zet zich in om de vereiste kwaliteit van het werk te bereiken.

Over welke vakkennis dient de medewerker te beschikken?

Kennis op het gebied van:

- Administratie: de medewerker weet gegevens te verwerken in diverse administratieve systemen.
- Rapporteren: de medewerker weet gegevens en uitkomsten zo danig weer te geven dat voortgang en ontwikkeling bewaakt kan worden.

Vaardigheden op het gebied van:

- Mondelinge communicatie: de medewerker kan informatie overbrengen, afgestemd op de doelgroep.
- Leergedrag: de medewerker kan cursisten/leerlingen aanzetten tot leren.

Welke opleiding voldoet als minimale basis/idealiter voor deze vakkennis?

Minimaal MBO niveau 2.

Het A+O fonds Gemeenten

Het A+O fonds Gemeenten is een sectorfonds. Sociale Partners zetten het A+O fonds in om vernieuwende activiteiten in de sector op het gebied van arbeidsmarkt- en HRM-beleid te bevorderen.

Wij zien gemeenten daarbij als aantrekkelijke werkgevers met dynamische, flexibele en creatieve medewerkers die zich verantwoordelijk voelen voor hun werk, zich willen ontwikkelen en krachtig in hun loopbaan staan.

Wij willen als A+O fonds Gemeenten een partner zijn voor de sector als klantgerichte, bruisende netwerkorganisatie met een passie voor verandering op het gebied van HRM en arbeidsmarkt. Ons beleid komt door co-creatie met het werkveld tot stand. Co-creatie is van groot belang voor het draagvlak van ons werk binnen gemeenteland.



A+O fonds Gemeenten
Postbus 11560
2502 AN Den Haag
070 7630030
secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl