



De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Beoordelaar
Primair Proces

Waarom werk ik bij het CIZ?

Bij het CIZ werken we vanuit de Bedoeling. Deze omschrijven we als passende zorg, voor nu en in de toekomst. Dit betekent: zorg voor de cliënt vanuit het voor hem best passende domein, op het voor hem juiste moment. De cliënt ontvangt zo snel mogelijk een juist besluit, afgegeven door deskundige professionals die samenwerken vanuit lerende teams die voortdurend verbeteren, waar nodig in samenspraak met ketenpartners. Dit doen wij vanuit een klantgerichte, professionele, en proactieve houding.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Wlz <i>Telefonisch onderzoek</i>	• Ik bestudeer het dossier en bepaal of ik op basis van de gegevens een besluit kan nemen of dat ik aanvullend telefonisch onderzoek moet doen. • Indien nodig heb ik overleg met de Medisch Adviseur over de medische gegevens van de cliënt. Hierbij stel ik de MA duidelijke en gerichte vragen. • Ik houd het dossier zorgvuldig bij. Voor anderen is het duidelijk welke stappen ik heb genomen en waarom ik tot bepaalde keuzes/besluiten ben gekomen. • Het door mij genomen besluit koppel ik in heldere en begrijpelijke taal terug aan de aanvrager, zowel telefonisch als schriftelijk.
Routeren/Triage	• Ik bestudeer het dossier op volledigheid en check of alle benodigde informatie aanwezig is. • Ik bepaal, samen met een collega van stroom 2 en de Medisch Adviseur, of het dossier op basis van telefonisch onderzoek opgepakt kan worden (stroom 1), of dat er aanvullend onderzoek, zoals een huisbezoek, nodig is (stroom 2). • Ik plaats het dossier, als het volledig is, in de juiste stroom. • Indien nodig heb ik overleg met de Medisch Adviseur over de medische gegevens van de cliënt. Hierbij stel ik de MA duidelijke en gerichte vragen. • Indien het dossier compleet is, handel ik deze direct af.
Review	• Ik beoordeel het dossier van een collega op afwegingen om tot een besluit te komen. • Ik geef directe feedback aan de collega met betrekking tot het beoordeelde dossier. • Bij opvallendheden binnen het team, en naar aanleiding van reviewanalyses, bespreek ik dit in het teamoverleg.
Relatiebeheer	• Ik onderhoud via telefoon en e-mail contact met externe partijen. • Ik zoek de samenwerking op zodat we van elkaar weten welke informatie nodig is om snel een zorgvuldig besluit af te geven. • In alle contactmomenten vertegenwoordig ik het CIZ en waar het CIZ voor staat. • Ik toon mij bereid om in voorkomende gevallen met een collega uit stroom 2 mee te gaan naar zorgaanbieders voor relatiebeheer.

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Bereikbaarheid	• Ik voel me verantwoordelijk voor een goede (telefonische) bereikbaarheid van het CIZ voor de klant en zorgaanbieder. • Ik sta de cliënt vriendelijk te woord en probeer zo goed als mogelijk de vraag van de cliënt te achterhalen. • Ik beantwoord vragen van de cliënt. Indien ik hiertoe niet in staat ben, zorg ik ervoor dat de cliënt terecht kan bij een collega. • Ik verwijs de cliënt gericht door naar een andere organisatie binnen het sociaal domein als de vraag niet voor het CIZ bestemd is.
Fraude signaleren	• Ik ben alert op de informatie die ik ontvang. • Bij een vermoeden van fraude of misbruik overleg ik met een collega. • Indien nodig neem ik contact op met collega's die zich expliciet met fraude bezighouden.
Overige taken	• Ik neem actief deel in werkgroepen en koppel de uitkomsten terug naar het team. • Ik kan een rol als ambassadeur op een bepaald aandachtsgebied vervullen en heb een actieve bijdrage hierin. • Nieuwe collega's werk ik in op kennis, systemen, cultuur en de Bedoeling van het CIZ. • Indien in stroom 2 de werkvoorraad te groot wordt, bied ik hulp aan zodat we samen kunnen kijken hoe we de werkvoorraad omlaag kunnen krijgen.
(Team)doelstellingen realiseren <i>Ik realiseer (team)doelstellingen zodanig dat kwantitatieve en kwalitatieve (team)doelstellingen worden behaald.</i>	• Ik draag bij aan de teamdynamiek, samenwerking, afstemming en kwaliteit van de werkzaamheden. Ook draag ik mede zorg voor het behalen van (team)doelstellingen. • Ik leg verantwoording af over behaalde resultaten, de voortgang en/of bijzonderheden. • Ik signaleer mogelijkheden tot verbeteringen in richtlijnen en procedures. Ik voer verbetervoorstellen door na overleg met mijn team of leidinggevende.

Vereisten, vaardigheden en verantwoordelijkheden

Welke kennis heb ik nodig voor deze functie?

- Voor deze functie heb ik een hbo-werk- en -denkniveau.
- Ik heb kennis van beleidsregels van de Wlz, de regels van BUK, basiskennis van medische aandoeningen, en actuele kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Daarnaast heb ik kennis nodig van het sociaal domein/zorgstelsel, van werkwijzen en alle systemen die ik nodig heb om mijn functie naar behoren uit te voeren.

Hoe is mijn zelfstandigheid?

- Ik voer mijn functie uit binnen de kaders van relevante wet- en regelgeving en geldende richtlijnen.
- Ik toon initiatief in het (telefonisch en via e-mail) onderhouden van contacten met externe partijen in het kader van relatiebeheer.
- Ik kan inhoudelijk terugvallen of sparren met collega's.

Waarvoor heb ik goede sociale vaardigheden nodig?

- Ik heb vaardigheden nodig zoals tact, luistervaardigheid en inlevingsvermogen in de contacten met aanvragers.
- Ik heb een klantvriendelijke houding.
- Ik kan empathisch reageren, maar tegelijkertijd een professionele afstand bewaren.
- Bij het terugkoppelen en toelichten van uitkomsten en besluiten kan ik belangentegenstellingen overbruggen en heb ik overtuigingskracht.

Welke risico's, verantwoordelijkheden en invloed brengen mijn functie met zich mee?

- Er is risico dat ik materiële schade veroorzaak bij het beoordelen van indicatie-aanvragen.
- Er is risico dat ik immateriële (reputatie)schade veroorzaak in mijn telefonische contacten met aanvragers.
- Er is risico dat ik immateriële schade veroorzaak in mijn telefonische contacten met externe partijen in het kader van relatiebeheer.
- Ik draag de verantwoordelijkheid voor het maken van een zorgvuldige en onderbouwde beslissing ten aanzien van indicatie-aanvragen.

Welke uitdrukkingsvaardigheden zijn belangrijk?

- Ik ben grotendeels gebonden aan verbale/mondelinge communicatie doordat mijn contacten met aanvragers telefonisch zijn. Het is belangrijk dat ik, met alleen verbale communicatie, de juiste informatie weet op te halen.
- Ik heb mondelinge uitdrukkingsvaardigheid tevens nodig bij het onderhouden van contacten in het kader van relatiebeheer.
- Ik moet op heldere wijze informatie geven, vragen en beantwoorden, en uitkomsten en beslissingen toelichten.
- Ik heb schriftelijke communicatie nodig om te corresponderen, dossiers bij te houden, rapporten op te stellen en om schriftelijke terugkoppeling te geven over besluiten aan aanvragers.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid heb ik nodig bij het werken met moderne en geavanceerde automatiseringssystemen en eventueel andere verbindende digitale systemen, waarbij ik gegevens invoer met enige snelheid.

Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

Oplettendheid en nauwkeurigheid heb ik nodig als ik indicatie-aanvragen beoordeel. Tijdens de telefonische contacten moet ik erop letten dat ik verbaal de juiste en complete informatie krijg die ik nodig heb om een beslissing te kunnen nemen.

Overige functie-eisen

- Ik heb doorzettingsvermogen nodig om alle benodigde informatie op te halen en uit te vragen.
- Ik heb volharding nodig om besluiten te nemen en deze toe te lichten.
- Ik ga systematisch te werk bij het controleren van (de volledigheid van) dossiers, het beoordelen van indicatie-aanvragen, en het verwerken van informatie in systemen.
- Het is belangrijk dat ik integer ben in de beslissingen die ik neem en dat ik betrouwbaar en vertrouwelijk omga met de vertrouwelijke informatie die ik krijg.
- Omdat ik het CIZ vertegenwoordig in contacten met cliënten, cliëntsystemen en andere betrokkenen, en ik relatiebeheer uitvoer ten aanzien van grote zorgaanbieders, wordt representativiteit van mij verwacht.

Inconveniënten

- Mijn functie brengt ook ongemakkelijkheden met zich mee. Zo is het psychisch belastend om geconfronteerd te worden met het leed van cliënten. Ook heb ik te maken met tijdsdruk bij het uitvoeren van huisbezoeken.

- Daarnaast is er risico dat ik persoonlijk letsel oploop wanneer ik te maken krijg met agressie van cliënten of cliëntsystemen.

Mijn gedrag bij het CIZ

Mijn gedrag in het team

- Ik ben constructief kritisch met het oog op continu verbeteren.
- Als mijn collega's met een werk gerelateerd probleem zitten, help ik waar ik kan.
- Tijdens de dag start doe ik actief mee, ben ik betrokken en neem ik verantwoordelijkheid.
- Ik voel me verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van het team. Ik pak rollen op die belangrijk zijn binnen het team.
- Ik zorg voor continuïteit als het gaat om mijn aan/afwezigheid. Dit borg ik o.a. door overdracht van werk en afstemming.
- Ik draag zorg voor mijn eigen werk, waarbij ik in staat ben om de juiste prioriteiten aan te brengen.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid voor de verschillende rollen en neventaken in het team. Ook al is iets niet mijn specifieke taak, dan zal ik toch waar mogelijk bijdragen aan een gezamenlijk resultaat.

Mijn gedrag als professional

- Ik neem deel aan en toon interesse in bijeenkomsten/overleggen m.b.t. het vakgebied. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik sta open voor en initieer verbeterideeën en ga hier actief mee aan de slag.
- Ik stel het klantbelang centraal.
- Ik ben mij bewust van mijn eigen bijdrage aan de kwaliteit van het werk door mijn kennis en vaardigheden in te zetten voor verbetering.
- Ik ben in staat om feedback om te zetten naar concrete actie.
- Klanten en collega's kunnen op mij rekenen door eerlijk te zijn en afspraken na te komen.
- Ik heb een signaleringsfunctie en draag proactief bij als ik iets signaleer.

Mijn gedrag ten aanzien van mijn ontwikkeling

- Ik ben continu bezig met het verkrijgen/op peil houden van mijn kennis en kunde voor het werk binnen en buiten het CIZ.
- Ik ga mee met veranderingen, sta hiervoor open en blijf me continu ontwikkelen om ervoor te zorgen dat ik altijd voorbereid ben op een toekomst binnen of buiten het CIZ.
- Mijn houding is erop gericht dat ik fit blijf voor het werk m.b.t. mijn eigen ontwikkeling, eigen mobiliteit en eigen vitaliteit.

