De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

# Administratief Medewerker

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: |
|---|---|
| **Gegevens verwerken**<br>*Ik zorg ervoor dat gegevens worden verwerkt. Hierdoor voldoet een aanvraag, waaronder Wlz, Wzd, BUK, bezwaar en beroep en contractbeheer, aan de gestelde richtlijnen en procedures en kan het tijdig in behandeling worden genomen.* | • Ik verwerk fysiek en digitaal inkomende aanvragen. Ik toets en beoordeel de aanvraag op inhoud, volledigheid en/of ontvankelijkheid.<br>• Ik neem contact op met externe betrokkenen om aanvragen te completeren voor behandeling.<br>• Ik verwerk de voorliggende gegevens en zorg ervoor dat ze ingevoerd worden in de daartoe bestemde applicatie. Ik verzorg de communicatie die hieruit voortvloeit met betrokkenen, waaronder externen zoals zorgaanbieders, cliënten, rechtbanken, de SVB, en indien nodig ook interne contacten; dit gaat over de geldende richtlijnen en procedures.<br>• Ik signaleer afwijkingen en bewaak openstaande acties. Ik onderhoud hierover contact met in- en externe betrokkenen voor de verdere afwikkeling.<br>• Ik zet de aanvragen klaar in de daarvoor bestemde applicatie.<br>• Ik fungeer als aanspreekpunt binnen het team en de organisatie voor diverse aandachtsgebieden.<br>• Ik verwerk binnenkomende klachten in de applicatie en wijs deze toe aan de juiste collega. |
| **Informatie verstrekken**<br>*Ik verstrek informatie, zodat betrokkenen op klantvriendelijke wijze op tijd van de juiste informatie zijn voorzien.* | • Ik fungeer als aanspreekpunt voor administratieve zaken en vragen.<br>• Ik handel klachten af volgens de richtlijnen en procedures die daarvoor gelden.<br>• Ik verstrek, op verzoek, informatie aan betrokkenen over de geldende richtlijnen en procedures die bij een aanvraag horen en genereer op verzoek overzichten.<br>• Ik fungeer als eerste aanspreekpunt voor telefonische vragen rondom de BUK en handel vragen via e-mail af. Ik ben binnen deze werkzaamheden het visitekaartje van het CIZ. |
| **(Team)doelstellingen realiseren**<br>*Ik realiseer (team)doelstellingen, zodanig dat kwantitatieve en kwalitatieve (team)doelstellingen zijn behaald.* | • Ik draag bij aan de teamdynamiek, samenwerking, afstemming en kwaliteit van de werkzaamheden. Ook draag ik zorg voor het behalen van teamdoelstellingen.<br>• Ik leg verantwoording af aan mijn collega's en teamcoach over behaalde resultaten, de voortgang en/of bijzonderheden.<br>• Ik signaleer mogelijkheden tot verbetering in richtlijnen en procedures. Dit doe ik voor de aansluiting van de applicaties op de praktijk en tevens voor de afstemming van de werkwijze in de regio's.<br>• Na overleg met mijn leidinggevende voer ik mijn verbetervoorstellen door. |

## Vereisten, vaardigheden en verantwoordelijkheden

### Welke kennis heb ik nodig voor deze functie?

- Voor deze functie heb ik mbo-3 werk- en –denkniveau nodig, aangevuld met ruime ervaring.
- Ik heb kennis van relevante, medische terminologie, wet- en regelgeving, richtlijnen en procedures. Verder dien ik te beschikken over kennis van relevante automatiseringspakketten.

### Hoe is mijn zelfstandigheid?

- Ik voer mijn werkzaamheden uit naar eigen inzicht. Dit doe ik aan de hand van beleidslijnen.
- Ik los niet-alledaagse problemen zelfstandig op en neem initiatief bij het signaleren en oplossen van onregelmatigheden in gegevens.

### Waarvoor heb ik goede sociale vaardigheden nodig?

- Ik heb sociale vaardigheden nodig zoals als tact, het kunnen luisteren en het aannemen van een service-verlenende houding bij het onderhouden van gevarieerde contacten, beantwoorden van vragen, en bij het opvragen en verstrekken van gegevens.
- Tevens moet ik beschikken over een groot inlevingsvermogen als ik met cliënten omga die in een complexe zorgsituatie zitten.

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

- Er is kans dat ik immateriële schade veroorzaak bij externe contacten.
- Er is kans dat ik (financiële) schade veroorzaak als ik gegevens verkeerd verwerk, en bij het generen van overzichten.

### Welke uitdrukkingsvaardigheden zijn belangrijk?

Ik heb mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig voor onder andere het beantwoorden van vragen, bij het opstellen en verstrekken van informatie en documenten dan wel gestandaardiseerde overzichten.

### Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid heb ik nodig bij het werken met moderne en geavanceerde automatiseringssystemen en eventueel andere verbindende digitale systemen. Hiervoor heb ik een aanmerkelijk niveau in snelheid, kwaliteit en nauwkeurigheid nodig, bijvoorbeeld als ik gegevens invoer en documenten en tabellen opstel.

### Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

Ik heb oplettendheid nodig bij het correct verrichten van uiteenlopende administratieve werkzaamheden waarbij verstoringen kunnen optreden bij werk dat veel aandacht van mij vraagt.

### Overige functie-eisen

- Ik heb doorzettingsvermogen en volharding nodig bij het aanvullen van aanvragen.
- Het is belangrijk dat ik ordelijk ben en systematisch kan werken als ik administratieve gegevens invoer en verwerk.
- Omdat ik inzicht heb in persoonlijke gegevens, is het belangrijk dat ik integer ben.
- Representativiteit is van belang bij de interne contacten met mijn collega’s en bij de (telefonische) externe contacten met (onder andere) burgers.

### Inconveniënten

- Er kan fysieke belasting bij mij optreden doordat ik gedurende enkele uren achtereen plaatsgebonden aan het werk ben.
- Er kan ook aanzienlijke psychische belasting bij mij optreden door de combinatie van werkzaamheden waarbij bepaalde taken binnen een bepaalde tijd af moeten zijn.

## 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 werkgerelateerd probleem zitten, help ik waar ik kan.
- Tijdens de dagstart doe ik actief mee, ben ik betrokken en neem ik verantwoordelijkheid.
- Ik voel me verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van het team (beheersing van de werkvoorraad, kwaliteit, klantbediening, bereikbaarheid, etc.). Ik pak rollen op die belangrijk zijn binnen het team.
- Ik zorg voor continuïteit als het gaat om mijn aanwezigheid. Ook bij afwezigheid is er sprake van doorgang van mijn werkzaamheden. Dit borg ik o.a. door overdracht van werk, goede vulling van systemen zodat anderen mijn stappen terug kunnen vinden, afstemming, etc.
- 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, dit is vanzelfsprekend. Ik ben inhoudelijk betrokken, neem actief deel en laat dat zien in mijn houding en gedrag.
- Ik adopteer 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 in het kader van 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 hierbij proactief bij aan verbetervoorstellen.

### 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.