De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.

Medewerker BUK
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:
(Telefonisch) onderzoek verrichten *Ik verricht (telefonisch) onderzoek om een adviesaanvraag voor de BUK (Besluit uitvoering kinderbijslag) te beoordelen. Indien nodig weet ik op gepaste wijze meer informatie en advies in te winnen om zo tot een oordeel te komen.*	• Ik bestudeer het cliëntendossier en check of ik voldoende informatie heb om de aanvraag in behandeling te nemen. Indien nodig vraag ik aanvullende informatie op door middel van telefonisch contact met de aanvrager, of ik doe aanvullend onderzoek bij betrokken zorgverleners. • Indien nodig heb ik overleg met een Medisch Adviseur over de medische gegevens van de cliënt. Hierbij stel ik de Medisch Adviseur duidelijke en gerichte, medisch inhoudelijke vragen.
Beoordelen van BUK-aanvragen *Ik stel een zorgbehoefte vast aan de hand van verkregen informatie uit verschillende bronnen. Hierdoor kan ik een helder advies opstellen over het wel of niet toekennen van de BUK, en zorg ervoor dat de aanvrager hierover goed geïnformeerd is.*	• Ik ben in staat om te bepalen of een kind intensieve zorg nodig heeft. Dit doe ik aan de hand van door de aanvrager aangeleverde gegevens/informatie/verslag-legging, en waar nodig raadpleeg ik betrokken (zorg)instanties en/of de aanvrager. • Ik stel een intensieve zorgbehoefte vast, waarbij ik het beoordelingskader BUK hanteer. • Ik zie er op toe dat de ziekte of stoornis, zoals bedoeld in de BUK, afdoende is onderbouwd met objectieve, medische informatie van een ter zake kundige. Indien nodig schakel ik deskundigen in om een volledig en objectief beeld te krijgen van de zorgbehoefte. • Ik stel vast of er sprake is van een ziekte of stoornis. • Ik beoordeel de aanvraag op basis van de ontvangen informatie. • Ik stel een onderbouwd advies op over het al dan niet toekennen van de dubbele kinderbijslag. In dit advies staat in welke mate de situatie van een kind zorgintensief is. • Ik vul het dossier aan zodat het overzichtelijk is welke stappen ik heb genomen. • Ik geef aan op welke basis het advies tot stand is gekomen en zie toe op verzending naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Wat doe ik in deze functie?	Dit houdt in:
Review	• Ik beoordeel het dossier van een collega op afwegingen om tot een advies te komen. Dit doe ik aan de hand van de landelijk vastgestelde uitgangspunten voor de review, opgenomen in 'Juist advies BUK'. • Ik ontvang en geef directe feedback aan de collega met betrekking tot het beoordeelde dossier én kom tot een gezamenlijk, juist advies. • Ik lever een bijdrage aan het verbeteren van kwaliteit. • 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, waaronder de SVB, die de uitvoerder is van de BUK. • Ik zoek de samenwerking op zodat we van elkaar weten welke informatie nodig is om tot besluitvorming over te gaan en af te geven. • In alle contactmomenten vertegenwoordig ik het CIZ en waar het CIZ voor staat. • Ik ben in staat om in voorkomende gevallen naar zorgaanbieders voor relatiebeheer te gaan.
Bereikbaarheid	• Ik draag bij aan een goede (telefonische) bereikbaarheid van het CIZ voor de cliënt en zorgaanbieder. • Ik sta de cliënt vriendelijk te woord en probeer zo goed mogelijk de vraag van de cliënt te achterhalen. • Ik ben verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen van de cliënt.
Fraude signaleren	• Ik ben in staat om fraude signalen te signaleren en deze intern of extern te beleggen. • Ik overleg met een collega bij een vermoeden van fraude of misbruik.
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.
(Team)doelstellingen realiseren *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. • Ik leg verantwoording af aan mijn collega's en teamcoach over behaalde resultaten, de voortgang en/of bijzonderheden. • Ik signaleer mogelijkheden tot verbetering in richtlijnen en procedures. 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 een hbo-werk- en denkniveau nodig.
- Ik heb kennis van het beoordelingskader van de BUK, basiskennis van medische aandoeningen en welke beperkingen en zorgbehoeften daaruit voortvloeien, 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. Ik kan inhoudelijk terugvallen op mijn leidinggevende.

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 adviesaanvragen BUK/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 adviesaanvragen BUK/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 beantwoorden en uitkomsten en beslissingen toelichten.
- Ik heb schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid 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 teksten met enige snelheid verwerk.

Waarvoor heb ik oplettendheid nodig in mijn werk?

- Oplettendheid is nodig als ik adviesaanvragen BUK/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 advies te kunnen geven/beslissing te kunnen nemen. Bij het verkrijgen van schriftelijke informatie geldt dit ook.

Overige functie-eisen

- Ik heb doorzettingsvermogen nodig om alle benodigde informatie op te halen en uit te vragen.
- Ik heb volharding nodig om adviezen te kunnen geven en besluiten te nemen en deze toe te lichten.
- Ik ga systematisch te werk bij het controleren van (de volledigheid van) dossiers, het beoordelen van adviesaanvragen BUK/indicatie-aanvragen, en het verwerken van informatie in systemen.
- Het is belangrijk dat ik integer ben in de adviezen die ik geef en de beslissingen die ik neem en dat ik betrouwbaar en vertrouwelijk omga met de vertrouwelijke informatie die ik krijg.
- Er wordt representativiteit van mij verwacht bij het telefonisch vertegenwoordigen van het CIZ in contacten met aanvragers. Ook is deze representativiteit nodig bij het onderhouden van telefonische contacten met externe partijen in het kader van relatiebeheer.

Inconveniënten

Mijn functie brengt ook ongemakkelijkheden met zich mee. Zo is het psychisch belastend om geconfronteerd te worden met verbale agressie aan de telefoon en met het leed van cliënten.

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 dagstart 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.