

Bijlage I Functie Familiematrix SVB t/m schaal 7 en functieprofielen

Inhoud

Functiefamiliematrix SVB	2
Functieprofielen	3
SERVICETEAMMEDEWERKER	3
MEDEWERKER DPGB - TREKKINGSRECHT	9
MEDEWERKER WERGEVERSTAKEN	11
MEDEWERKER BASISREGISTRATIE EN FACILITIES	17
MEDEWERKER KWALITEIT	20
MEDEWERKER ONDERSTEUNING	23
MEDEWERKER REGIOTEAM DPGB - SALARISADMINISTRATIE	31
MEDEWERKER SIGNAAL	33

Functiefamiliematrix SVB

Functie- groep	Dienstverlening	Juridisch & Staf	IT	Financiën & Control	Facilitair, secretariële en administratieve ondersteuning
7	Medewerker IST V&O C Serviceteammedewerker D Medewerker Kwaliteit (DZW) Medewerker Signaal A (DZW) Medewerker Werkgeverstaken (DZW)	Adviseur HR A Beleidsmedewerker B Medewerker Ondersteuning F Relatiebeheerder SSP Medewerker Toezicht / Opsporing B Adviseur klantcommunicatie A Adviseur leren & ontwikkelen A	Adviseur Organisatie & Informatie B ICT Beheerder B ICT Specialist A Medewerker CU&S Software engineer A Testspecialist B Support Specialist B Applicatiebeheerder A	Business controller A Financieel administratief medewerker D	Managementassistent/Secrtaresse E Documentair informatiemanager B Inkoper B Recordmanager Archiefzaken C Gebouw- en werkplekbeheerder D
6	Serviceteammedewerker C Medewerker IST V&O B Medewerker regioteam PGB-sal.adm. Servicemedewerker PGB 2.0	Beleidsmedewerker A Medewerker Ondersteuning E Medewerker Toezicht / Opsporing A	ICT Servicemedewerker Support Specialist A ICT Beheerder A Adviseur Organisatie & Informatie A Testspecialist A	Financieel administratief medewerker C	Gebouw- en werkplekbeheerder C Managementassistent/Secrtaresse D Autocad tekenaar Documentair informatiemanager A Recordmanager Archiefzaken B Accountmanager Facilites A Inkoper A
5	Serviceteammedewerker B Medewerker PGB-trekkingsrecht Medewerker IST V&O A	Medewerker Ondersteuning D		Financieel administratief medewerker B	Gebouw- en werkplekbeheerder B Managementassistent/Secrtaresse C Recordmanager Archiefzaken A
4	Medewerker Basisregistratie en Facilites B Serviceteammedewerker A	Medewerker Ondersteuning C		Financieel administratief medewerker A	Managementassistent/Secrtaresse B Gebouw- en werkplekbeheerder A Medewerker Facilitaire Zaken C
3	Medewerker Basisregistratie en Facilites A	Medewerker Ondersteuning B			Managementassistent/Secrtaresse A Medewerker Facilitaire Zaken B
2		Medewerker Ondersteuning A			Chauffeur Medewerker Facilitaire Zaken A
1					

Functieprofielen

SERVICETEAMMEDEWERKER	
Doel	
	Behandelen, beoordelen, vastleggen en betalen van uitkeringsrechten en behandelen van klantvragen hieromtrent, in lijn met nationale en/of internationale wet- en regelgeving en conform de vastgestelde eisen en normen ten aanzien van volledigheid, klantgerichtheid, doelmatigheid, tijdigheid en correctheid en voor de klant integraal benaderd over de grenzen van wetten/regelingen en de SVB heen.
Context	
	Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van: Teamleider (alle serviceteammedewerkers D binnen een locatie worden functioneel aangestuurd door één teamleider)
	Geeft leiding aan: N.v.t.
Competenties	
	Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang:
	Kerncompetenties Samenwerken Verandervermogen
	Functiespecifieke competenties (maximaal 5 competenties te selecteren) Klantgerichtheid Probleemanalyse Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid Besluitvaardigheid Zelfontwikkeling Snel schakelen Onafhankelijkheid (serviceteammedewerker D) Initiatief (serviceteammedewerker D) Informatie-analyse (serviceteammedewerker D) Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid (serviceteammedewerker D)
	Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 <i>klantencontact</i>		
Communiceren naar en met klanten (burgers, organisaties en/of instellingen), fungeren als vraagbaak voor klanten en verrichten van externe klantbezoeken	Op verzoek van de klant en proactief	Volledig, tijdig, doelmatig, correct en klantgericht
2 <i>(Integrale) behandeling (zaakmanagement)</i>		
Behandelen van aanvragen en mutaties, beoordelen en vaststellen van (verzekerde) tijdvakken en/of onderzoeken van toepasselijke wet- en regelgeving, alsmede invoeren van (verzekerings)gegevens in het systeem en beoordelen van het recht op en de hoogte van de uitkering, alsmede zorgen voor betaalbaarstelling. Onderkennen van de samenhang met andere SVB-regelingen en/of met regelingen van buiten de SVB en/of met andere personen binnen het huishouden.	Wet- en regelgeving Richtlijnen en werkinstructies Automatiseringssysteem	Volledig, tijdig, doelmatig, correct en klantgericht
3 <i>Kwaliteit Dienstverlening</i>		
Signaleren van knelpunten in de (juridische) kwaliteit van de dienstverlening en het signaleren van onduidelijkheden in beleid(sregels). Onderkennen van “gevoelige” wet- en regelgeving en formuleren van verbetervoorstellen. Inrichten en onderhouden van leercirkels ten	Wet- en regelgeving In samenwerking met directie Juridische Zaken	Optimale (juridische) kwaliteit van de dienstverlening

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
behoefte van de juridische kwaliteit van het primaire proces. Coachen van medewerkers op dit gebied. Is aanspreekpunt voor en schakel tussen de directie JZ en de serviceteammedewerkers.		
4 Boeten en maatregelen		
Signaleren wanneer er boeten en/of maatregelen moeten worden opgelegd, vaststellen en inhouden van boete en/of maatregel	Wet- en regelgeving	Correct en tijdig toegepaste boete en/of maatregel en begrijpelijke communicatie naar klant
5 Klachten en geschillen		
Onderkennen, afhandelen en registreren van (in)formele klachten en bewaken van de afhandeltermijnen	Wet- en regelgeving Interne richtlijnen en procedures, incl. afhandeltermijnen Overeengekomen prestatie-eisen	Rechtmatig en efficiënt afgehandelde klachten en geschillen
6 Bezwaar		
Voorbereiden en afhandelen van bezwaren, opstellen van beschikking op bezwaar en organiseren van eventuele hoorzittingen Ontwikkelen formats beslissingen op bezwaar. Voorstellen voor het vertalen van beschikkingen op bezwaar naar aanpassingen van beleidsregels en werkinstructies.	Wet- en regelgeving In samenwerking met directie Juridische Zaken In overleg met de klant	Rechtmatig, efficiënt en klantgericht afgehandelde bezwaren en aangepaste beleidsregels en werkinstructies

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
7 Financiën		
Verwerken en controleren van financiële gegevens, en maken van afspraken over betaling en verrekening openstaande vorderingen	Richtlijnen en werkinstructies Crediteuren- en debiteurenadministratie In overleg met de klant en derden	Tijdig geïnde bedragen Inzichtelijk financiële administratie Minnelijke schuldregeling
8 Controle		
Controleren en corrigeren van door anderen verrichte gevalsbehandeling	Periodieke, adhoc en na- controle Wet- en regelgeving Richtlijnen en werkinstructies Automatiseringssysteem	Rechtmatig afgehandelde zaken en input voor leercirkels
9 Voorlichting		
Geven van voorlichting en verzorgen van presentaties, alsmede leveren van bijdragen aan voorlichtingsmateriaal	Op verzoek en proactief, met oog voor doelgroepen	Efficiënt en effectief voorgelichte klanten en derden

Indelingsmatrix

Functieniveau		A	B	C	D
Indelingscriteria					
Complexiteit klantsituatie		Alle standaard (niet complexe) voorkomende dienstverlening aan de hand van een klantgebeurtenis voor een wet/regeling.	Alle standaard (niet complexe) voorkomende dienstverlening aan de hand van een klantgebeurtenis voor twee wetten/regelingen. Onderkennen van de samenhang met andere SVB-regelingen en/of met regelingen van buiten de SVB en/of met andere personen binnen het huishouden.	Alle voorkomende dienstverlening aan de hand van een klantgebeurtenis voor twee wetten/regelingen. Onderkennen van de samenhang met andere SVB-regelingen en/of met regelingen van buiten de SVB en/of met andere personen binnen het huishouden	Gelijk aan niveau C
Afhandeling klachten, bezwaar of geschillen	Klachten en geschillen	Niet van toepassing	Informeel afhandelen van niet complexe gevallen/geschillen	Toepassen van hoor en wederhoor Formele klachtenafhandeling volgens de Awb	Gelijk aan niveau C.
	Bezwaar	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Afhandelen van beschikkingen op bezwaarzaken voor twee wetten/regelingen (Hoorzittingen, kunnen uitvoeren en toepassen van Awb).
Representatie		Niet van toepassing	Niet van toepassing	Pro actief verzorgen van voorlichting/presentaties aan externe doelgroepen	Gelijk aan niveau C.

Indelingscriteria \ Functieniveau	A	B	C	D
Kwaliteit van de dienstverlening	Zorgen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de individuele gevalshandeling	Gelijk aan niveau A	Gelijk aan niveau A	Adviseren over de kwaliteit van de dienstverlening op het primaire proces binnen de locatie waarbij juridische analyse en interpretatie aan de orde is. Signaleren en analyseren van trends in bezwaarzaken, en van onduidelijkheden in beleid(sregels). Coachen van serviceteam-medewerkers A t/m C

Indelingsregels

Niveau A is van toepassing indien alle onder A genoemde niveautyperingen van toepassing zijn

Niveau B is van toepassing indien alle onder B genoemde niveautyperingen van toepassing zijn

Niveau C is van toepassing indien alle onder C genoemde niveautyperingen van toepassing zijn

Niveau D is van toepassing indien alle onder D genoemde niveautyperingen van toepassing zijn

Functiegebonden toelichting

Indicatie werk- en denkniveau:

A- MBO-

B- MBO

C- MBO+

D- HBO

MEDEWERKER DPGB - TREKKINGSRECHT	
Doel	
	Het uitvoeren van de (financiële) administratieve werkzaamheden (ten behoeve van PGB houders), binnen vastgestelde procedures, wet- en regelgeving. Behandelen, beoordelen en vastleggen van klantvragen en aanvragen op het gebied van arbeidsrecht. Conform de vastgestelde eisen en normen ten aanzien van volledigheid, klantgerichtheid, tijdigheid en correctheid.
Context	
	Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van: ▪ Teamleider DPGB Geeft leiding aan: ▪ N.v.t.
Competenties	
	Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang: Kerncompetenties • Samenwerken • Verandervermogen Kerncompetentie DPGB • eigenaarschap Functiespecifieke competenties • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid • Klantgerichtheid • Zelfinzicht • Besluitvaardigheid • Accuratesse • Informatieanalyse Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Vastleggen, muteren bewaken, monitoren en controleren van gegevens in administraties		
Verzamelen, beoordelen, verwerken/registreren en controleren van mutaties en (financiële) gegevens in- en ten behoeve van de te beheren administratie. Bewaken van afloop- en/of afhandeltermijnen	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig, juist en volledig ingevoerde salarisgegevens en salarisbetalingen
2 Ziek- en herstelmeldingen		
Registreren van ontvangen ziek- en herstelmeldingen, toetsen of er wel of niet loondoorbetaling moet plaatsvinden en doorzetten naar de salarisadministratie.	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen, fiscaal en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig en juist verwerkte ziek- en herstelmeldingen
3 Klantencontact		
Analyseren van alle binnenkomende klantvragen, adviseren en (pro)actief oplossen van vragen. Registreren en controleren van gevalsbehandeling Communiceren met- en corresponderen naar derden	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig, correct en klantgerichte klantencontact
4 Klachtafhandeling		
Onderkennen, afhandelen en registreren van (in)formele klachten en bewaken van de afhandeltermijnen	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving	Rechtmatig en efficiënt afgehandelde klachten
5 Kwaliteit dienstverlening		
Controleren en corrigeren van door anderen verrichte gevalsbehandeling Is aanspreekpunt voor en beantwoorden van vragen van collega's. Heeft een pro-actieve houding voor continu verbeteren. Signaleert mogelijke fraude.	Periodieke, adhoc en na- controle Wet- en regelgeving Richtlijnen en werkinstructies Automatiseringssysteem	Rechtmatig afgehandelde zaken en input voor leercirkels

Functiegebonden toelichting: Indicatie werk- en denkniveau: MBO

MEDEWERKER WERGEVERSTAKEN	
Doel	
De medewerker Werkgeverstaken ondersteunt ten eerste de budgethouder bij het uitvoeren van de Werkgeverstaken en Opdrachtgeverstaken. Door diverse werkgeverstaken centraal in één team te beleggen kunnen we binnen DPGB onze expertise nog verder ontwikkelen en een duidelijker gezicht naar onze klant én binnen de organisatie krijgen. Dit past ook perfect bij de ambitie van DPGB: een expertisecentrum vormen binnen de PGB keten. Het team zal met verloop van tijd steeds meer werkgeverstaken gaan uitvoeren, is behalve uitvoerend ook adviserend aan het werk en onderhoudt contacten met diverse instanties. De medewerker Werkgeverstaken heeft contact met interne en externe stakeholders met als doel om werkprocessen op het gebied van werkgeverstaken zo optimaal mogelijk uit te voeren en/ of verbeteren en kennis te vergroten.	
Context	
Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van: Teamleider Werkgeverstaken Geeft leiding aan: N.v.t.	
Competenties	
Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang: Kerncompetenties Samenwerken Verandervermogen Functie specifieke competenties Communicatieve vaardigheden (luisteren, mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid) Interpreteren van juridische tekst en wet/ regelgeving Besluitvaardigheid Eigenaarschap Probleem-/ informatieanalyse Interpersoonlijke sensitiviteit (incl. het kunnen leveren van maatwerk aan de klantgroep) Netwerkvaardigheid Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb	

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1. Uitvoeren van administratieve taken op gebied van werkgeverstaken		
Ziek & herstel De medewerker Werkgeverstaken is verantwoordelijk voor het proces rondom ziek & herstel en staat de budgethouder hier in bij. Hierbij moet gedacht worden aan: - Het registreren van meldingen van ziekte, herstel en zwangerschapsverlof -Toets op verzuimbegeleiding en berekening van compensatie van de loondoorbetaling bij ziekte -Het wijzigen, stoppen en hervatten van het loon van zieke zorgverleners -Het uitvoeren van loonsancties. Gedurende heel dit proces voorziet de medewerker de klant van de juiste informatie en geeft advies waar nodig. Ontslag & vergoeding De medewerker Werkgeverstaken staat de budgethouder bij in geval van ontslag en vergoeding. Er wordt onder meer gekeken of er recht is op een transitievergoeding. De medewerker beoordeelt dit door een grondige analyse van het dossier, maakt gebruik van juridische kennis en adviseert en informeert de budgethouder. Indien er sprake is van een transitievergoeding wordt de berekening hiervoor gemaakt en ook doorsproken met de klant en administratief geregistreerd.	Administratieve procedures en richtlijnen Wet- en regelgeving (arbeidsrecht) WMO, Jeugdwet, WLZ, ZVW	Het naar tevredenheid bijstaan van de budgethouder in het uitvoeren van de werkgeverstaken/ opdrachtgeverstaken

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
Werkgeversadministratie De medewerker Werkgeverstaken voert alle taken die voortvloeien uit de werkgeversadministratie uit. Hierbij moet gedacht worden aan Aan en afmelden van budgethouder als werkgever. Verzorgen van de loonaangifte namens de budgethouder. Verstrekken van jaaropgaven en werkgeversverklaringen aan budgethouders. Behandelen van alle correspondentie van de belastingdienst (naheffingsaanslagen, fouten in de loonaangifte, boetes). Schade aansprakelijkheid en rechtsbijstand De medewerker Werkgeverstaken beoordeelt aanvragen op het gebied van schade, aansprakelijkheid en rechtsbijstand en ondersteunt en adviseert de budgethouder over deze processen. Overige werkgeverstaken De medewerker Werkgeverstaken voert diverse andere werkgeverstaken uit en onderhoudt contact met de budgethouder en biedt zijn/ haar expertise aan.		
2. Advisering		
De medewerker Werkgeverstaken adviseert de budgethouder binnen het algehele spectrum van werkgeverstaken. Dit gebeurt zowel schriftelijk als telefonisch. De medewerker Werkgeverstaken adviseert de	Administratieve procedures en richtlijnen Wet- en regelgeving (o.a. arbeidsrecht)	Het bijstaan van de budgethouder in het uitvoeren van de werkgeverstaken Het bijstaan en adviseren van de interne organisatie op het gebied van werkgeverstaken.

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
interne organisatie op het gebied van werkgeverstaken. Dit houdt in dat er wordt gekeken wat er nodig is in de uitvoering bij regioteams, maar ook wordt er meegedacht en advies gegeven over beleid of werkinstructies wat aangepast dient te worden binnen de organisatie. De medewerker Werkgeverstaken is verantwoordelijk voor een correcte informatievoorziening richting de externe organisaties (o.a. verstrekkers, Belastingdienst, Zorg van de Zaak, Achmea Rechtsbijstand, CED) Hierbij is ook sprake van werkbezoeken en analyses en toelichting richting deze organisaties.		Het informeren en adviseren van en sparren met andere (externe) stakeholders op het gebied van werkgeverstaken
3. Rapporteren		
De medewerker Werkgeverstaken levert elk tertaal rapportages op voor zowel de interne organisatie als het ministerie van VWS waarin de belangrijkste zaken van dat tertaal worden besproken in cijfers en schrift. De medewerker Werkgeverstaken ontwikkelt rapportages binnen de organisatie waardoor de taken van het team duidelijk in beeld worden gebracht en ontwikkelingen kunnen worden geanalyseerd en hier actie op kan worden genomen.	Administratieve procedures en richtlijnen Wet- en regelgeving (o.a. arbeidsrecht)	Data analyse en in kaart brengen van ontwikkelingen

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
4. Optimaliseren beleid en processen		
De medewerker Werkgeverstaken herkent knelpunten voor de budgethouder als werkgever in bestaande beleidskaders en werkt samen met relevante stakeholders aan het optimaliseren van beleid en processen. De medewerker Werkgeverstaken brengt bestaande processen in kaart, beschrijft deze processen en optimaliseert werkprocessen en werkinstructies.	Administratieve procedures en richtlijnen Wet- en regelgeving (o.a. arbeidsrecht)	Data analyse en het verbeteren van bestaande werkprocessen en werkinstructies
5. Afstemming met interne afdelingen		
De medewerker Werkgeverstaken onderhoudt contacten met de interne organisatie en werkt samen op het gebied van werkgeverstaken. Interne afdelingen zijn onder andere: Multidisciplinaire teams (bij de ontwikkeling van producten en beleid), Relatiebeheer, Functioneel Beheer en andere teams binnen de Waardestroom	Relevante wet en regelgeving Beleidsregels	Het verbeteren en afstemmen van onze dienstverlening op het gebied van werkgeverstaken
6.. Onderhouden van en informatie uitwisseling met externe relaties		
De medewerker Werkgeverstaken onderhoudt actief contact met externe partners en bespreekt gezamenlijke inhoudelijke casussen. Als expert op het gebied van arbeidswetgeving herkent de medewerker Werkgeverstaken knelpunten in nieuwe en bestaande wetgeving voor het uitvoeren van zijn/haar taak en is in afstemming met bijvoorbeeld Juridische Zaken, Relatiebeheer en Beleid hierover in gesprek met relevante stakeholders. De medewerker Werkgeverstaken legt werkbezoeken af en geeft presentaties bij externe partijen	Wet- en regelgeving (o.a. arbeidsrecht)	Informatiedeling en onderhouden van contacten

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
7. Bijdragen aan en uitvoeren van verbetervoorstellen		
De medewerker Werkgeverstaken signaleert knelpunten in de uitvoering van werkgeverstaken en draagt bij aan verbetervoorstellen voor de in- en externe processen, procedures en werkwijzen	Relevante wet en regelgeving Beleidsregels	De verbetering van interne en externe processen, procedures en werkwijzen
8. Doorontwikkeling		
De medewerker Werkgeverstaken houdt proactief ontwikkelingen bij op het gebied van werkgeverstaken. De medewerker wisselt zowel intern als extern informatie uit en draagt zo bij aan de ontwikkeling van DPGB als expertisecentrum	Relevante wet en regelgeving Beleidsregels	Expertisecentrum, kennis up to date houden en ontwikkelingen bijhouden

Indelingsmatrix

Indelingscriteria \ Functieniveau	A

Functiegebonden toelichting:

Indicatie werk- en denkniveau: HBO werk en denkniveau

MEDEWERKER BASISREGISTRATIE EN FACILITIES

Doel

Het uitvoeren van voorbereidende en administratieve handelingen voor de gevalsbehandeling (indexeren, registreren, qualitycontrol webportal & website, postbehandeling). Het geven van facilitaire ondersteuning aan alle kantoorbewoners.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:
Teamleider Facilitaire Dienstverlening DPGB

Geeft leiding aan:
N.v.t.

Competenties

Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang:

Kerncompetenties
Samenwerken
Verandervermogen
Kerncompetentie DPGB
Eigenaarschap
Functiespecifieke competenties
Stressbestendigheid
Klantgerichtheid
Informatieanalyse

Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Vastleggen van gegevens in de administratie		
Controleren of ontvangen poststukken betrekking hebben op budgethouder (s) of zorgverlener (s). Zorgdragen voor doorgeleiding naar andere instanties en/of afdelingen indien persoon niet bekend is. Beoordelen, indexeren en registreren van ontvangen berichten/poststukken en toekennen van de workflows.	Interne regels en afspraken.	doelmatig en juist uitgevoerde werkvoorbereidingsactiviteiten ten behoeve van de primaire procesuitvoering van de dienstverlening.
2 Controleren, manipuleren en beoordelen van digitaal binnen gekomen documenten (web portal en website)		
Manipuleren van ontvangen te grote bestanden. Uitvoeren van een quality control op ingestuurde digitale bestanden (web portal en website). Manipuleren van documenten met een slechte kwaliteit om deze leesbaarder te maken. Controleren op veiligheidsrisico's bij inkomende mail en doorsturen van risico mails naar ITB (b.v. spam, phishingmail etc. dat door de SVB filter komt)	Interne regels en afspraken.	Controleren, manipuleren en beoordelen van digitaal binnen gekomen documenten (web portal en website)
3 Klantencontact		
Analyseren van binnenkomende documenten op volledigheid. Klantcontact met -en corresponderen naar externe klanten en/of instellingen over volledigheid van documenten om daar waar omissies worden geconstateerd de documenten volledig te krijgen voor de verdere verwerking binnen de dienstverlening	Interne regels en afspraken.	Tijdig, correct en klantgericht klantencontact

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
4 Fysieke postverwerking		
Uitpakken ingekomen fysieke post en deze: lezen, beoordelen op documentsoort , splitsen volgens werkinstructies en scan klaar maken. Scannen en controleren ingekomen fysieke post Ophalen, converteren en versturen van uitgaande post van dienstverlening en ondersteuning, versturen mailings en het aanbieden van de post aan diverse postdiensten.	Interne regels en afspraken.	Beoordelen en verwerken fysiek binnengekomen post, scannen en het versturen van uitgaande post
5 Facilitaire dienstverlening		
Bestellen en beheren kantoorartikelen. Uitvoeren van interne verhuizingen. Uitvoeren lichte technische handelingen en begeleiden aannemers (aangewezen medewerkers). Voorlichting geven over arbo gerelateerde zaken	Verkregen opdrachten	Geven van facilitaire ondersteuning aan kantoorbewoners, teneinde de dienstverlening soepeler te laten verlopen

Functiegebonden toelichting:

Indicatie werk- en denkniveau: MBO niveau 2

MEDEWERKER KWALITEIT

Doel

Als kwaliteitsmedewerker ben je één van de belangrijkste pijlers binnen de organisatie, je meet en bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening. Als kwaliteitsmedewerker heb je een veelzijdige en verantwoordelijke taak. Je bent dagelijks bezig met het meten van de kwaliteit en het verbeteren van de werkprocessen. Je houdt je eigen kennis up to date. Het coachen van verschillende partijen zoals medewerkers en nieuwe medewerkers in opleiding hoort ook bij ons dagelijkse takenpakket. Je werkt volgens procedures en voert steekproeven uit. Je toetst documenten aan de wet en regelgeving, de bedoeling en klantbelofte en houdt beoordeeld het gebruik van de tools en middelen van de organisatie.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen
van: Teamleider Dienstverlening Kwaliteit

Geeft leiding aan :

- N.v.t.

Competenties

- Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang:
- Kerncompetenties
 - Analytische vaardigheden
 - Verandervermogen
- Functie specifieke competenties (ieder jaar wordt op individuele basis besloten welke 5 competenties voor de voorlichter het meest belangrijk/van toepassing zijn.) 5 belangrijkste competenties
 - Overtuigingskracht
 - Zorgvuldigheid
 - Samenwerking
 - Integriteit
 - Innovatief vermogen

Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Kwaliteitscontrole		
Ontwikkelen, inrichten en uitvoeren van kwaliteitscontrole PGB 1.0 en 2.0	Internationale wetgeving en aanverwante onderwerpen bij uitvoeringspraktijk Paradocs	
2 Coaching /training		
Is aanspreekpunt voor medewerkers over de kwaliteit van het werk en stimuleert hen om de zelfbeslissingsbevoegdheid te vergroten, werken volgens de bedoeling. Signaleert, doet voorstellen en biedt inhoudelijke ondersteuning aan teamleiders en medewerkers	SVB kaders (beschreven op paradox)	
3 Analyseren		
Fungeert op uitvoeringsniveau als eerste aanspreekpunt voor de medewerkers en teamleiders ten aanzien van de inhoud en de kwaliteit van het werk. Verzameld en analyseert de geleverde kwaliteit van teams (en nieuwe medewerkers) en bewaakt de taakuitvoering van de werkzaamheden op procesniveau Adviseert en doet verbetervoorstellen naar aanleiding van de analyses.	SVB strategie In en externe wet- en regelgeving	

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
4 <i>Beoordeling van vragen/situaties</i>		
Fungeert op uitvoeringsniveau als eerste aanspreekpunt voor de medewerkers en teamleiders ten aanzien van de inhoud en de kwaliteit van het werk.	Op verzoek van de klant en proactief SVB kaders	Kwaliteit van dienstverlening wordt inzichtelijk. Sturing voor teamleiders
5 <i>Kwaliteit dienstverlening</i>		
Signaleren en inventariseren van knelpunten in de kwaliteit van de dienstverlening. Legt verbanden tussen gegevens en weet (mogelijke) oorzaken van problemen te noemen. Handelt proactief ten opzichte van het verbeteren van de processen/werkinstructies en onderneemt actie als er ideeën zijn over een efficiëntere manier van werken.	Intern/extern	Optimale kwaliteit en dienstverlening. Haalt de kern uit de informatie. Brengt ordening aan in complexe informatie en maakt deze voor anderen toegankelijk. Herkent en signaleert belangrijke informatie in een informatierijke omgeving.

Functiegebonden toelichting:

Indicatie werk- en denkniveau: MBO+/ HBO

MEDEWERKER ONDERSTEUNING
Doel
Uitvoeren van administratieve en ondersteunende werkzaamheden voor het functie-inhoudelijke gebied binnen de eigen afdeling, binnen de geldende richtlijnen en procedures, teneinde bij te dragen aan een tijdige en correcte verwerking, vastlegging en beheer van gegevens en/of ten behoeve van advisering.
Context
Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van: Teamleider Afdelingshoofd Manager Geeft leiding aan: Niet van toepassing
Competenties
Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang: Kerncompetenties Samenwerken Verandervermogen Functiespecifieke competenties Plannen en organiseren Informatie-analyse Initiatief Klantgerichtheid Zelfstandigheid Stressbestendigheid Sociabiliteit Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Administratieve werkzaamheden		
Administratief verwerken, beheren, controleren, muteren en fiatteren van gegevens, regelingen en materialen die binnen het functie-inhoudelijk gebied van toepassing zijn.	Afdelingskaders Richtlijnen en procedures Wet- en regelgeving	Tijdige beschikbaarheid van informatie. Correcte en volledige gegevens.
2 Correspondentie		
Uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van correspondentie en informatieverwerking en –beheer die binnen het functie-inhoudelijk gebied van toepassing zijn.	Afdelingskaders Afstemming met leidinggevende	Efficiënte en effectieve correspondentie en informatieverwerking en –beheer.
3 Informatieverstrekking		
Fungeren als eerste aanspreekpunt voor vragen van medewerkers en externen en beoordelen, beantwoorden en/of verstrekken van informatie daarover.	Richtlijnen en procedures	Adequate overdracht van informatie.
4 Rapportages		
Genereren van kwalitatieve en kwantitatieve periodieke rapportages die binnen het functie-inhoudelijk gebied van toepassing zijn..	Rapportage regels en procedures	Management en relevante partijen zijn optimaal geïnformeerd over de huidige en toekomstige (financiële) stand van zaken.
5 Procesverbetering		
Signaleren en analyseren van knelpunten in werkprocessen binnen de afdeling, doen van voorstellen voor verbetering en na goedkeuring doorvoeren hiervan.	Procedures en richtlijnen Relevante wet- en regelgeving	Bijdrage aan geoptimaliseerde en gestandaardiseerde werkprocessen binnen de afdeling.
6 Archief		
Ordenen, registreren en archiveren/digitaliseren van behandelde documenten en dossiers.	Gestelde inrichtingskaders /SVB kaders Bewaartermijn	Overzichtelijk, actueel en toegankelijk (digitaal) documentenarchief.

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
7 Arbeidsvoorwaarden en rechtspositionele regelingen (variant)		
Informereren en adviseren omtrent (toepassing van) arbeidsvoorwaarden en rechtspositionele regelingen van de SVB.	SVB kaders Wet- en regelgeving	Optimaal toegepaste arbeidsvoorwaarden en rechtspositionele regelingen.
8 Coördinatie werkuitvoering		
Coördineren van door medewerkers van het team uit te voeren werkzaamheden (ook in projectverband) en geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijze en procedures. Voert de regie (inclusief afloopcontrole) op administratieve en/of interne processen en is aanspreekpunt voor medewerkers en management. Vervangt de teamleider bij afwezigheid.	Bevoegdheden en richtlijnen Administratieve procedures en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering.

Indelingscriteria

Indelingscriteria \ Functieniveau	A	B	C	D	E	F
Rapportage	Maakt overzichten op basis van gerichte opdrachten.	Gelijk aan niveau A, daardoor niet relevant voor niveaubepaling	Voert analyses uit en maakt overzichten op basis van gerichte opdrachten of eerder uitgevoerde, overeenkomstige analyses.	Voert zelfstandig analyses uit en maakt overzichten op basis van duidelijke procedures en richtlijnen Interpreteert gegevens op basis van procedures, richtlijnen en/of standaard-formats en vertaalt deze in adviezen.	Voert zelfstandig analyses uit en maakt overzichten op basis van globale richtlijnen. De functie heeft enige vrijheid om te bepalen welke analyses uitgevoerd worden en hoe dit wordt gedaan. Interpreteren en adviseren op basis van gegevens in combinatie met van toepassing zijnde regelingen binnen ruime richtlijnen	Anticipeert op ontwikkelingen op het vakgebied van de directie, past administraties daar op aan en ziet toe op een consistente toepassing.

Indelingscriteria \ Functieniveau	A	B	C	D	E	F
Zelfstandigheid	Voert gegevens in op basis van gedetailleerde instructies.	Voert zelfstandig gegevens in op basis van instructies.	Houdt zelfstandig administratie bij binnen globale kaders.	Houdt overzicht over de administratieve taken. Controleert correcte toepassing van regelingen/systemen.	Zelfstandig afhandelen van diverse administratieve zaken met rechtspositionele gevolgen voor individuen Toetsen, beoordelen en (ongevraagd) adviseren over de invloed van regelingen op eigen vakgebied voor (individueen binnen) de eigen organisatie	Gelijk aan niveau E, + Maakt en onderhoudt werkinstructies en – processen op het eigen vakgebied als gevolg van wijzigingen in (rechtspositionele) regelgeving en uitvoeringstoetsen.

Indelingscriteria \ Functieniveau	A	B	C	D	E	F
Complexiteit administratie	Administratie waarbij de nadruk ligt op de correctheid van het gerapporteerde en geregistreerde	Administratie waarbij interpretatie en analyse aan de orde zijn	Administratie waarvoor vakinhoudelijke kennis noodzakelijk is	Complexe administratie waarvoor gespecialiseerde vakinhoudelijke kennis noodzakelijk is	Complexe en brede administratie waarvoor zowel specialistische vakinhoudelijke kennis als kennis over de breedte van het eigen vakgebied voor noodzakelijk is. De administratie en het bijbehorend vakgebied vergt interpretatie en het combineren van regelingen, richtlijnen en/of wet- en regelgeving	Qua omvang en variatiemogelijkheden uitgebreider inclusief het plannen en prioriteren van de uitvoering van de administraties.

Indelingscriteria	A	B	C	D	E	F
Afstemmen en interpretatie van gegevens	Uitwisselen van gegevens	Uitwisselen en afstemmen van gegevens	Interpreteren van gegevens op basis van de onderlinge relatie tussen verschillende gegevenstypen. Overleggen met medewerkers binnen de organisatie is vereist	Gelijk aan niveau C, daardoor niet relevant voor niveaubepaling Zelfstandige operationele contacten met externe instanties	Gelijk aan niveau C, daardoor niet relevant voor niveaubepaling	Gelijk aan niveau C, daardoor niet relevant voor niveaubepaling
Coördinatie van de werkzaamheden	Niet relevant voor niveaubepaling.	Niet relevant voor niveaubepaling.	Niet relevant voor niveaubepaling.	Niet relevant voor niveaubepaling.	Niet relevant voor niveaubepaling.	Coördineert werkzaamheden van de medewerkers van het team. Geeft aanwijzingen en instructies. Voert de regie op administratieve- en/of interne processen. Fungeert als vraagbaak. Vertaald beleid door naar de administratieve uitvoering en de -processen

Indelingsregels

Niveau A is van toepassing indien alle onder A genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Niveau B is van toepassing indien alle onder B genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Niveau C is van toepassing indien alle onder C genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Niveau D is van toepassing indien alle onder D genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Niveau E is van toepassing indien alle onder E genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Niveau F is van toepassing indien alle onder F genoemde niveautyperingen van toepassing zijn.

Functiegebonden toelichting

Indicatie werk- en denkniveau

A – VMBO

B – VMBO+/MBO

C – MBO

D – MBO+

E – MBO+

F – HBO -/HBO

MEDEWERKER REGIOTEAM DPGB - SALARISADMINISTRATIE

Doel

Het uitvoeren van de salarisadministratie en overige (salaris/financiële) administratieve werkzaamheden (ten behoeve van PGB houders), binnen vastgestelde procedures, wet- en regelgeving. Behandelen, beoordelen en vastleggen van klantvragen en aanvragen op het gebied van arbeidsrecht. Conform de vastgestelde eisen en normen ten aanzien van volledigheid, klantgerichtheid, tijdigheid en correctheid.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Teamleider DPGB

Geeft leiding aan:

- N.v.t.

Competenties

Voor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang:

Kerncompetenties

- Samenwerken
- Verandervermogen

Kerncompetentie DPGB

- eigenaarschap

Functiespecifieke competenties

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
- Klantgerichtheid
- Zelfinzicht
- Besluitvaardigheid
- Accuratesse
- Informatieanalyse

Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN		
Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Vastleggen, muteren bewaken, monitoren en controleren van gegevens in administraties		
Verzamelen, beoordelen, verwerken/registreren en controleren van mutaties en (financiële) gegevens in- en ten behoeve van de te beheren salarisadministratie. Bewaken van afloop- en/of afhandeltermijnen	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen, fiscaal en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig, juist en volledig ingevoerde salarisgegevens en salarisbetalingen
2 Ziek- en herstelmeldingen		
Beoordelen, vastleggen en controleren van ontvangen ziek- en herstelmeldingen, aanleveren van relevante gegevens aan ARBO dienst en UWV en het bewaken van de van toepassing zijnde aflooptermijnen.	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen, fiscaal en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig en juist verwerkte ziek- en herstelmeldingen Correcte loon(door)betaling bij ziekte
3 Klantencontact		
Analyseren van alle binnenkomende klantvragen, adviseren en (pro)actief oplossen van vragen. Registreren en controleren van gevalsbehandeling Communiceren met- en corresponderen naar derden	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving op algemeen, fiscaal en arbeidsrechtelijk gebied	Tijdig, correct en klantgerichte klantencontact
4 Klachtafhandeling		
Onderkennen, afhandelen en registreren van (in)formele klachten en bewaken van de afhandeltermijnen	Administratieve procedures en richtlijnen Overeengekomen prestatie-eisen Wet- en regelgeving	Rechtmatig en efficiënt afgehandelde klachten
5 Kwaliteit dienstverlening		
Controleren en corrigeren van door anderen verrichte gevalsbehandeling Is aanspreekpunt voor en beantwoorden van vragen van collega's. Heeft een pro-actieve houding voor continu verbeteren. Signaleert mogelijke fraude.	Periodieke, adhoc en na- controle Wet- en regelgeving Richtlijnen en werkinstructies Automatiseringssysteem	Rechtmatig afgehandelde zaken en input voor leercirkels

Functiegebonden toelichting: Indicatie werk- en denkniveau: MBO

MEDEWERKER SIGNAAL

Doel

De medewerker Signaal verrijkt de signalen van meldingen die afkomstig zijn vanuit de uitvoering, ketenpartners of derden. Deze signalen kunnen betrekking hebben op het misbruik en oneigenlijk gebruik van het PGB alsmede over de kwaliteit van zorg en wel- of niet geleverde zorg. Dit gebeurt in het belang van een gezond PGB stelsel alsmede met oog voor de budgethouder. De medewerker Signaal is daarnaast ook bezig met de afhandeling van informatieverzoeken. Deze werkzaamheden worden verricht in een complex werkveld: Het AVG domein. Alleen redeneren vanuit het juridisch kader is niet altijd genoeg. Soms moeten er beslissingen genomen worden vanuit de ethiek. De informatieverzoeken worden getoetst aan de beginselen die de wet en regelgeving daaraan stelt. De medewerker Signaal treedt in contact met interne en externe stakeholders om werkprocessen te verbeteren

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Teamleider Signaal

Geeft leiding aan:

- N.v.t.

Competenties

oor de uitoefening van deze functie zijn met name de volgende competenties van belang:

Kerncompetenties

- Samenwerken
- Verandervermogen

Functie specifieke competenties

- Omgaan met details (securer werken)
- Informatieanalyse
- Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid (het kunnen schrijven van tekst op niveau B1 rijksoverheid vastgesteld)
- Oordeelsvorming/ analytisch
- Eigenaarschap
- Het kunnen interpreteren van juridische tekst en wet/regelgeving

Voor een verdere definitie van deze competenties wordt verwezen naar het competentieprofiel op SVBWeb

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat
1 Uitvoeren van meldingen op het gebied van misbruik of oneigenlijk gebruik (fraude)		
Signalen/meldingen De medewerker Signaal genereert en verrijkt (binnengekomen) signalen. Hij bepaalt of deze doorzendwaardig zijn. Indien dit niet het geval is, dan stelt hij vast waarom het signaal van onvoldoende kwaliteit was. Signalen met betrekking tot misbruik of oneigenlijk gebruik worden verrijkt. De medewerker Signaal doet dit met gegevens uit de systemen, data vanuit query's en informatie uit openbare bronnen. Te allen tijde houdt de medewerker Signaal rekening met de impact die het afgeven van een signaal kan hebben op de inbreuk van de persoonlijke levenssfeer. Terugkoppelingen De medewerker Signaal verwerkt de terugkoppelingen in het registratiesysteem en legt indien noodzakelijk contact met de verstrekker (gemeente, zorgkantoren of zorgverzekeraar). De medewerker Signaal is ook verantwoordelijk voor de terugkoppeling aan de interne organisatie. Informatieverzoeken/vorderingen De medewerker Signaal ontvangt informatieverzoeken van externe partijen en onderzoekt en beoordeelt op doelbinding, wettelijke grondslag, proportionaliteit en compleetheid. De medewerker Signaal heeft oog voor data minimalisatie.	Relevante wetgeving (AVG, Wlz, Wmo, Jeugdwet, Zvw en arbeidsrecht) Beleidsregels Relevante wetgeving	Rechtmatigheid van uitkeringen binnen PGB Signaleren van Misbruik of oneigenlijk gebruik Vergroten van kennis van zorgsignalen intern en extern Behouden van maatschappelijk draagvlak op het gebied van PGB

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat
De medewerker Signaal is verantwoordelijk het generen van de gevraagde informatie en betreft hierbij de interne organisatie met als voorbeeld functioneel beheer. De medewerker Signaal zorgt ervoor dat deze informatie gestructureerd wordt zodat dit schematisch kan worden weergegeven voor de aanvrager van het informatieverzoek. Blokkades De medewerker Signaal monitort tijdelijke blokkades, zet deze intern uit en bewaakt de termijnen. De medewerker Signaal treedt indien nodig in overleg met de verstrekker (gemeente, zorgkantoren of zorgverzekeraars). Telefonie De medewerker Signaal is verantwoordelijk voor een correcte informatievoorziening richting de interne en externe organisatie (gemeente, zorgkantoren of zorgverzekeraars). Ook andere partijen als politie, Informatie knooppunt zorgfraude (IKZ), Inspectie van Sociale zaken en werkgelegenheid (ISZW), belastingdienst, SV of andere instanties staat de medewerker Signaal te woord en verstrekt indien nodig informatie.	(AVG, Wlz, Wmo, Jeugdwet, Zvw, AWB en arbeidsrecht) Beleidsregels regels Relevante wetgeving (AVG, Wlz, Wmo, Jeugdwet, Zvw en arbeidsrecht) Beleidsregels	Gegevensuitwisseling die voldoet aan de vereisten die de AVG daaraan stelt. Borging van de privacy verantwoordelijkheid van de SVB
2 Registratie van Signaal		
De medewerker Signaal verricht registraties op het gebied van binnengekomen meldingen, verzonden meldingen, binnengekomen en behandelde informatieverzoeken en de medewerker Signaal verzorgt de terugkoppelingen en blokkades	Richtlijnen	Juiste en tijdige managementinformatie

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat
3 Signaal preventie		
De medewerker Signaal stimuleert vanuit een ambassadeursrol van alertheid op fouten en signalen van misbruik en oneigenlijk gebruik binnen regioteams DPGB.	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	Maximale alertheid op misbruik of oneigenlijk gebruik Bevorderen kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering door interne medewerkers te informeren.
4 Afstemming met interne afdelingen		
De medewerker Signaal onderhoudt contacten met de interne organisatie, zoals Relatiebeheer, functioneel beheer en het Multi Disciplinair Team Misbruik en oneigenlijk gebruik (bij de ontwikkeling van producten).	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	Bevorderen van misbruik of oneigenlijk gebruik preventie en signalering
5 Onderhouden van en informatie-uitwisseling met externe relaties		
De medewerker Signaal bouwt en onderhoudt actief relaties met externe (keten)partners (in persoon, telefonisch en per e-mail). De medewerker Signaal biedt ondersteuning en haalt behoeftes op bij externe partners als gemeenten, zorgkantoren, IKZ en platforms waar gecombineerde meldingen gedaan kunnen worden.	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	(Verbetering van)Informatiedeling en -verrijking met ketenpartners Bevorderen van terugkoppelingen van partners. Dit om de uitgebrachte signalen m.b.t. misbruik of oneigenlijk gebruik te verbeteren. Het actief creëren en onderhouden van een leercirkel. Van <i>buiten naar binnen brengen</i> . Bieden van ondersteuning resp. ophalen behoeftes
6 Analyse & Advies voor werkbezoek		
De medewerker Signaal is verantwoordelijk voor de uitvoering van analyses en toelichting hierbij met advies ten behoeve van een werkbezoek bij een verstrekker. De analyses, toelichtingen en adviezen kunnen ook uitgebracht worden voor de interne organisatie.	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	Data analyse en eventueel andere producten, zoals een PowerPoint.
7 Ondersteunen van presentaties en workshops		
De medewerker Signaal legt zelfstandig werkbezoeken af en geeft presentaties bij externe partijen. De medewerker Signaal is verantwoordelijk voor het voorbereiden en afstemmen op inhoud van de presentaties aan deze externe partijen.	Vastgestelde methoden	Informatiedeling en kennisverrijking voor gezamenlijke alertheid, preventie en aanpak van misbruik of oneigenlijk gebruik PGB

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat
8 Bijdragen aan en uitvoeren van verbetervoorstellen		
De medewerker Signaal signaleert knelpunten in de uitvoering (bijv. hogere of lagere instroom, doorlooptijden e.d.) en draagt bij aan verbetervoorstellen voor de in- en externe processen, procedures en werkwijzen.	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	Verbetering van in- en externe processen, procedures en werkwijzen.
9 Doorontwikkeling		
De medewerker Signaal houdt pro actief de ontwikkelingen bij op het gebied van misbruik of oneigenlijk gebruik van het PGB. De medewerker Signaal wisselt informatie uit zowel intern en extern en draagt zo bij aan de (door)ontwikkeling van de afdeling Signaal door kennis van buiten naar binnen te brengen.	Relevante wet- en regelgeving Beleidsregels	Up to date kennis/expertise en werkprocessen/systemen op het gebied van preventie en signalering m.b.t. misbruik of oneigenlijk gebruik PGB

Indelingsmatrix

Indelingscriteria	Functieniveau	
	A	B
Complexiteit	De medewerker Signaal heeft een signalerende operationele rol en maakt hiermee de doorvertaling naar acties. Medewerker Signaal weegt hierin de belangen van alle betrokken partijen in af.	De senior medewerker signaal heeft een adviserende rol op inhoud, juridische kaders en geeft feedback op het geleverde werk. De Senior medewerker Signaal heeft een controlerende functie op bijvoorbeeld de analyse query's en validiteit van de data. De senior medewerker Signaal levert gevraagd en ongevraagd input en advies voor de interne organisatie en de externe partijen.
Externe vertegenwoordiging van DPGB	De medewerker Signaal verricht zelfstandig of in samenwerking met de interne organisatie werkbezoeken aan de externe organisatie en vertegenwoordigd hiermee DPGB.	De senior medewerker signaal heeft kennis van complexe casuïstiek binnen het netwerk en adviseert en ondersteunt de medewerker signaal bij de werkbezoeken. De senior medewerker signaal denkt mee op procesniveau.

Vrijheid van handelen	De medewerker Signaal werkt binnen gestandaardiseerde werkwijzen en methoden. In overleg met de teamleider Signaal of senior medewerker Signaal worden beslissingen genomen betreffende de uitvoering en kwaliteit in het werk.	De senior medewerker Signaal adviseert de medewerker signaal over de uitvoering en kwaliteit. De senior toetst aan de hand van de operationele richtlijnen. De senior voert zelfstandig de kwaliteitscontroles uit.
Aard aansturing	Geen	De senior medewerker signaal is verantwoordelijk voor de werkvoorraden, het coördineren van de werkvoorraden en het aanbrengen van de prioriteiten hierin. De senior medewerker signaal geeft hierin handelsvrijheid om dit te bepalen.

Functiegebonden toelichting:

Indicatie werk- en denkniveau:

A- MBO+/ HBO (verkregen door ervaring)

B- HBO