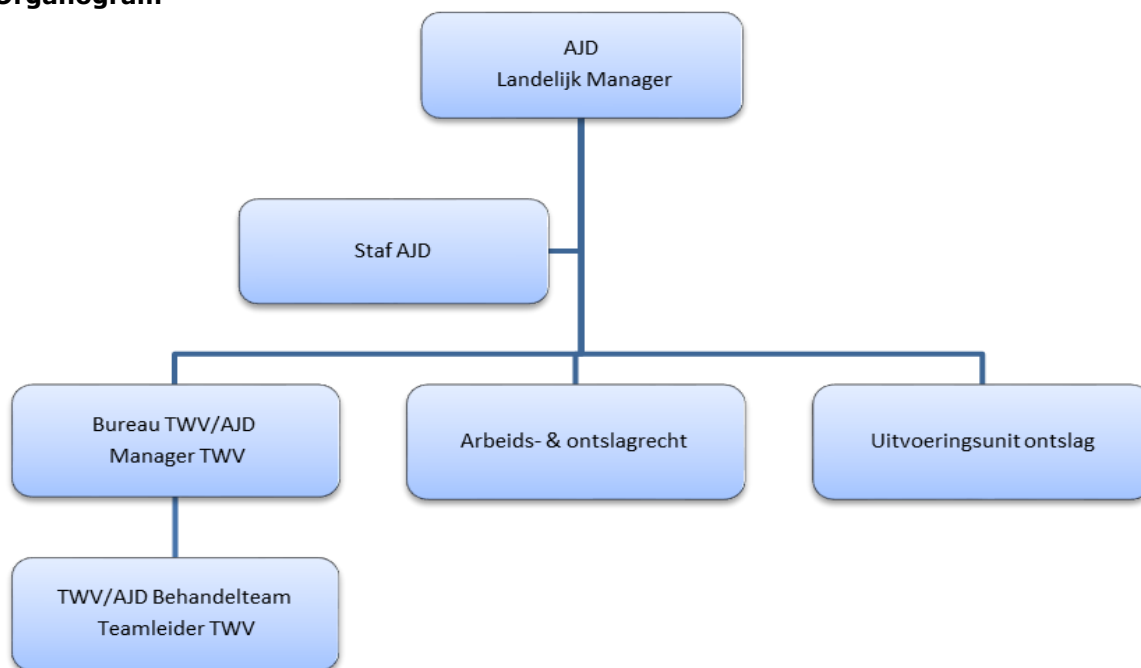


## Consulent TWV

<b>Functienaam:</b> Consulent TWV	<b>Doel van de functie:</b> Het binnen AJD verzorgen van een rechtmatige, tijdige en kwalitatief hoogwaardige behandeling van aanvragen tewerkstellingsvergunning, adviesaanvragen en het verstrekken van informatie op deze terreinen.
<b>Functiecode:</b> 2658	
<b>Functie-indeling:</b> 7	
<b>Soort functie:</b> Uitvoerend	
<b>Ingangsdatum:</b> 01-02-2016	
<b>Status:</b> Definitief	<b>Gedragscompetenties:</b>  <i>Generiek:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantgerichtheid</li> <li>• Resultaatgerichtheid</li> <li>• Samenwerken</li> </ul> <i>Specifiek:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleemanalyse</li> <li>• Oordeelsvorming</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Stressbestendigheid</li> </ul>
<b>Werk en denkniveau:</b> HBO	

### Organogram



#### Bureau TWV/AJD

Manager TWV  
Administratief medewerker TWV

#### TWV/AJD Behandelteam

Teamleider TWV  
Senior Consulent TWV  
**Consulent TWV**

## 2. Het functieprofiel

### Resultaat

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	<p>Informereren en adviseren van klanten over de Wet arbeid vreemdelingen.</p> <p>Tijdig en juist informeren van klanten over de procedure en de voortgang.</p> <p>Het afgeven van besluiten en adviezen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mate van klanttevredenheid.</li> <li>- Minimaal aantal klachten.</li> <li>- Kwalitatief goede aanvragen.</li> <li>- Minimaal aantal bezwaarschriften.</li> <li>- Tijdsame reacties op terugbelnotities.</li> <li>- Tijdsame afgegeven correcte besluiten en adviezen.</li> </ul>
Productie	<p>Behandelen van aanvragen TWV en adviesverzoeken door deze te analyseren en te beoordelen en hierover een besluit te nemen.</p> <p>De Consulent TWV ziet toe op een kwalitatief hoogwaardige en tijdsame afwerking van aanvragen en adviesverzoeken volgens de wettelijke normen en beleidsregels en daarbij horende werkinstructies.</p> <p>Stelt voor derden heldere, overzichtelijke en begrijpelijke brieven, beschikkingen en adviezen op en legt deze, indien nodig, ter controle voor aan de Senior Consulent TWV</p> <p>Houdt de wijzigingen in wet- en regelgeving bij die voor een correcte uitvoering van het werk van belang zijn en deelt deze met collega's.</p> <p>De Consulent TWV hoort partijen tijdens de procedure schriftelijk, telefonisch of op verzoek van de werkgever in een persoonlijk gesprek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wettelijke juiste en tijdsame genomen besluiten en afgegeven adviezen</li> <li>- Percentage van afgehandelde aanvragen en adviesverzoeken binnen wettelijke termijn conform norm.</li> <li>- Laag aantal claims/klachten.</li> <li>- Helder geformuleerde en goed beargumenteerde besluiten/beschikkingen/adviezen.</li> <li>- Up to date (digitaal) naslagwerk</li> <li>- Kennis van wet- en regelgeving en werkinstructies is up-to-date.</li> <li>- Gehoorde / geïnformeerde klanten.</li> <li>- Laag aantal bezwaarprocedures.</li> </ul>
HRM	<p>Neemt verantwoordelijkheid voor de eigen ontwikkeling en loopbaan.</p> <p>Werkt aan zijn gezondheid en motivatie.</p> <p>Levert als teamspeler een actieve bijdrage aan de resultaten van het team, de afdeling/divisie/UWV.</p> <p>Is aanspreekbaar op eigen functioneren en spreekt anderen aan op hun functioneren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nagekomen afspraken in de eigen HRM-cyclus.</li> </ul>
Kwaliteitszorg	<p>Signaleert knelpunten in procedures die tot mogelijke klachten/claims kunnen leiden bij de leidinggevende en doet waar mogelijk verbetervoorstellen.</p> <p>Signaleren van knelpunten en doen van verbetervoorstellen in klantprocessen en regelgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwalitatief goede dienstverlening en dienstverleningsprocessen.</li> <li>- Verbeterde dienstverlening aan de klant.</li> </ul>

Communicatie	Vertegenwoordigt bureau TWV/AJD als specialist in in- en externe overlegsituaties/ contacten.  Communiqueert op een heldere en klantgerichte wijze bij het overbrengen en verkrijgen van informatie zowel mondeling als schriftelijk.	Een geaccepteerd en gerespecteerd specialist.  -De mate waarin de klant tevreden is over informatieverstrekking. -Een inhoudelijk juist en geaccepteerd product.
Beveiliging en privacy	Handelt conform de UWV richtlijnen en beleid ten aanzien van integriteit, beveiliging en privacy.	- Voorkomt dat informatie op plaatsen terecht komt waar dat niet moet zijn.

### Kaders en speelruimte

De Consulent TWV werkt op basis van vastgestelde werkprocessen en processen welke gerelateerd zijn aan de Wet arbeid vreemdelingen, de Algemene wet bestuursrecht en de gestelde prestatie-indicatoren, rekening houdend met UWV beleid.

### Vakinhoudelijke competenties

- Functioneert minimaal op HBO-niveau, bij voorkeur aangetoond door een afgeronde opleiding HBO-recht of andere afgeronde relevante HBO-opleiding;
- Werkervaring op juridisch terrein is een pre.
- Bij voorkeur kennis van de Engelse taal.
- Actuele kennis van juridische, politieke en maatschappelijke ontwikkelingen op het terrein van arbeidsrecht, het vreemdelingenrecht en de Algemene wet bestuursrecht.

### Gedragcompetenties

Gedragcompetentie	Definitie	Gedragvoorbeeld
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen. Stelt vragen over de specifieke omstandigheden van de arbeidsplaats en adviseert over mogelijkheden.
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat. Komt in het werkoverleg met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze en bewaakt de voortgang van de dossiers.
Probleemanalyse	Signaleren van problemen; herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.	Verzamelt en selecteert zelfstandig en op eigen initiatief relevante informatie uit verschillende bronnen. Legt verbanden tussen verschillende aspecten van de TWV aanvraag.
Oordeelsvorming	Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken.	Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid. Maakt bij aanvragen een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten.

Mondelinge communicatie	Maakt ideeën en meningen aan anderen duidelijk, gebruik makend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie. Past taal en terminologie aan aan anderen.	Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren. Informeert de werkgever op heldere wijze.
Schriftelijke communicatie	Ideeën en meningen duidelijk maken in een rapport of document dat de juiste opzet en structuur heeft, grammaticaal correct is en dat de juiste taal en terminologie voor de lezer bevat.	Schrijft zelfstandig bondige teksten die afgestemd zijn op de lezer. Gebruikt niet meer tekst dan nodig om een weigering te beargumenteren.
Stressbestendigheid	Effectief blijven presteren onder tijdsdruk bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel	Blijft effectief functioneren onder tijdsdruk Blijft bij verandering gelijkmatig werken

### Contextinformatie en kleurbeeld

De afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) maakt deel uit van het bedrijfsonderdeel WERKbedrijf van UWV. AJD wordt centraal aangestuurd door de landelijk manager AJD. Deze beheert een kleine staf om de sturing/facilitering op financiën, kwaliteit en ICT-voorzieningen vorm te geven.

AJD is verantwoordelijk voor de behandeling van aanvragen om ontslagvergunningen, tewerkstellingsvergunningen (TWV) en adviesverzoeken voor buitenlandse werknemers i.h.k.v. de Gecombineerde Vergunning voor Verblijf en Arbeid (GVVA). Naast deze taken geeft AJD arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden. Ook voert AJD juridische procedures (bezwaar en beroep) op het terrein van ondermeer de Wet arbeid vreemdelingen en draagt zorg voor de afhandeling van klachten en claims.

Een landelijke juridisch expertteam geeft in samenspraak met de betreffende afdelingen vorm aan het uitvoeringsbeleid op het terrein van ontslag en TWV en stemmen dit af met DT WERKbedrijf, RVB, SBK, het ministerie van SZW, het ministerie van Veiligheid en Justitie, IND, en sociale partners (extern).

Ontslagaanvragen worden behandeld op een aantal uitvoeringslocaties, de TWV taak is centraal belegd op de TWV-afdeling welke opereert onder de naam Bureau TWV/AJD.

Bureau TWV/AJD behandelt aanvragen TWV en adviesverzoeken van IND, aanvragen no-risk polis WIA, registreert meldingen onder meer i.h.k.v. grensoverschrijdende dienstverlening en kennisindustrie en verstrekt informatie en advies aan ketenpartners en werkgevers over TWV's, GVVA's en notificaties. De afdeling TWV bestaat uit een behandelteam en een proces ondersteunend team.

De TWV taak wordt zelfstandig uitgevoerd. Voor de werkzaamheden in het kader van de Gecombineerde Vergunning voor Verblijf en Arbeid (GVVA) wordt nauw samengewerkt met IND. De IND ontvangt de aanvraag, vraagt UWV vervolgens om advies en neemt met dit advies een besluit. Dit gezamenlijke proces vraagt nauw overleg met IND, zowel bij het inrichten en aanpassen van de processen als bij de uitvoering van de taak.

De Consulent TWV behandelt aanvragen TWV en verstrekt informatie aan werkgevers. Daarnaast worden verzoeken om vrijwilligersverklaringen behandeld en advies gegeven aan de IND (marktconformiteit loon, arbeidsmarktadviezen). De externe klantcontacten vinden hoofdzakelijk schriftelijk en telefonisch plaats. Hij/zij is deskundig op het gebied van de Wet arbeid vreemdelingen en aanverwante wet- en regelgeving. Hij/zij is daarnaast goed op de hoogte van de actuele stand van de arbeidsmarkt evenals van recente ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de behandeling van aanvragen.

De Consulent TWV krijgt niet altijd correcte en/of volledige informatie toegespeeld en wordt soms door de aanvrager onder druk gezet. De Consulent TWV moet desondanks de juiste informatie boven water zien te krijgen en juist interpreteren door goed door te vragen en te onderzoeken en zich niet door de druk van de klant laten beïnvloeden. Hij/zij is communicatief vaardig, zowel mondeling als schriftelijk. Hij/zij is in staat zijn taalgebruik aan te passen aan het niveau van de klant. In zijn contacten naar klanten is hij/zij pro-actief en dienstverlenend, zonder de grenzen van de wetgeving uit het oog te verliezen. Hij/zij weet situaties te herkennen die gevoelig liggen en deelt dit pro-actief met de senior consulent/teamleider.

De Consulent TWV is een analyticus die in staat is complexe dossiers te doorgronden en daarbij het belang van de arbeidsmarkt te betrekken. Hij/zij beheert zijn eigen caseload en helpt daarnaast de teamdoelstellingen te realiseren. In een veelheid van activiteiten weet hij/zij prioriteiten te stellen. Hij/zij moet continu balans zoeken in het spanningsveld van een sterk wisselende caseload, opgelegde prestatienormen en tijdsdruk, dit veroorzaakt een werkdruk waarbinnen de Consulent TWV continu prioriteiten moet stellen en afwegingen moet maken tussen de kwaliteit en kwantiteit.

Onjuiste of onzorgvuldige besluiten, adviezen en informatie kunnen leiden tot ongewenste verwachtingen, klachten en schadeclaims. De Consulent TWV dient zich hierbij continu bewust te zijn van het grote afbreukrisico in de verschillende situaties en altijd zorgvuldigheid te betrachten in het formuleren van zijn antwoorden. De Consulent TWV moet tijdens hoorzittingen en telefoongesprekken à la minute en met tact de situatie beoordelen en uitspraken doen conform wet- en regelgeving.

Het continu bijhouden van wijzigingen in wet- en regelgeving zijn voor een correcte uitvoering van het werk van de Consulent TWV noodzakelijk. Hij/zij zal zich beroepsmatig moeten blijven ontwikkelen.