

Algemene Informatie

Funcienaam	Uitkeringsconsulent
Doel van de functie	Voeren van de regie op en leveren van een op de cliënt ¹ of werkgever gerichte passende aanpak en dienstverlening en zorgdragen voor een correcte beoordeling en betaling.
Organisatorische positie	De functie van Uitkeringsconsulent (UC) komt voor binnen de divisie Uitkeren. Binnen de divisie komt de functie voor bij verschillende uitvoerende afdelingen in het gehele uitkeringsproces. Afhankelijk van het onderdeel kan de functie anders gepositioneerd zijn. De UC is gepositioneerd in een team uitkeren en legt verantwoording af aan een Manager Uitkeren. Een manager stuurt veelal meerdere teams direct aan.
Context / omgevingsdynamiek	<p>UWV helpt mensen op weg naar werk of houdt mensen aan het werk - ter voorkoming van werkloosheid - en bevordert daarmee deelname aan de maatschappij. Lukt dat - tijdelijk - niet, dan voorziet UWV mensen van een inkomen door een uitkering te verstrekken. Bij een publieke dienstverlener als UWV met een grote maatschappelijke impact is het van cruciaal belang dat bij de dienstverlening de menselijke maat en daarmee de mens en diens situatie centraal staat.</p> <p>De UC werkt vanuit de divisie Uitkeren in dit maatschappelijk en politiek-bestuurlijk gevoelige speelveld. Naast het inhoudelijk vakmanschap heeft een UC ook de sociaal-emotionele vaardigheden nodig om te zorgen dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Gelijkwaardigheid en creëren van vertrouwen zijn hierbij belangrijke aspecten in de cliëntrelatie.</p> <p>Door steeds veranderende wet- en regelgeving en verwevenheid daarvan, worden situaties van cliënten steeds complexer. Interne en externe samenwerking en overleggen worden steeds belangrijker om voor cliënten passende oplossingen te realiseren. Structurele contacten en communicatie via verschillende vormen en kanalen met de cliënt zijn van belang om situaties en problemen tijdig te herkennen en te verkennen en om samen afspraken te maken over een passende aanpak voor de cliënt. De UC zal daarbij continu de balans moeten zoeken en vinden tussen enerzijds de situatie en behoefte van cliënt en anderzijds het handelen naar de bedoeling ('naar de geest') van de wet. Redelijkheid, evenredigheid en beginselen van behoorlijk bestuur zijn van wezenlijk belang bij de beoordeling en beslissingen die de UC in het uitkeringsproces dient te nemen.</p>
Datum	1 juni 2025
Code	A: 2994 B: 2995 C: 2996

Funcieniveau	Funcienaam	Schaalniveau
C	Uitkeringsconsulent	7
B	Uitkeringsconsulent	6

¹ Waar in dit document 'cliënt' staat kan zowel 'werknemer (uitkeringsgerechtigde)' als 'werkgever' worden gelezen.

A	Uitkeringsconsulent	5
---	---------------------	---

Resultaatgebieden

Resultaatgebied	Omschrijving	Resultaat
1. Regievoering en samenwerking	Voert voor de cliënt de regie op het uitkeringsproces. Overziet de gehele 'klantreis', herkent en verkent problemen, signaleert en beoordeelt consequenties van inhoud en situaties. Handelt zelf af, lost problemen op, overlegt met en betreft anderen (o.a. specialisten), draagt over of verwijst door. Heeft in het kader van de regievoering overleg met relevante in- en externe partijen, instanties en (publieke) dienstverleners, stemt af over aanpak en maakt afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitkeringsproces van cliënt geregistreerd en waar nodig correct en tijdig bijgestuurd • Specialisme tijdig ingeschakeld • Correcte en tijdige escalatie dan wel doorverwijzing • In- en externe afstemming en samenwerking gezocht die benodigd is voor cliëntsituatie
2. Klantbeheer en contact	Voert in alle fasen van het uitkeringsproces gesprekken en overleg met de cliënt en communiceert waar nodig. Hoort cliënten en bespreekt in het bijzonder belangrijke beslissingen samen met de cliënt en bepaalt in onderling overleg de aanpak.	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in en begrip van mens en situatie achter de cliënt. • Cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen • Cliënt begrijpt beslissing en acceptatie voor beslissing is bevorderd • Aanpak op maat en in overleg met cliënt bepaald
3. Aanvraag, beslissen en vaststellen (claim)	Ontvangt meldingen en aanvragen, registreert, verwerkt, controleert en completeert deze. Voert op basis van eigen inschatting zo nodig een intake met de aanvrager/cliënt of vraagt aanvullende gegevens op. Beoordeelt de aanvraag (afhankelijk van domein) en beslist over recht, berekent en beslist over hoogte en duur van de uitkering. Zorgt voor de uitbetaling van de uitkering ('vaststellen').	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte beslissing op recht, hoogte en duur van een uitkering naar de bedoeling van de wet • Tijdige en correcte uitbetaling van de uitkering
4. Continuëren	Signaleert en/of ontvangt wijzigingen, verwerkt deze, schat consequenties in en voert zonodig een herbeoordeling uit. Verrekent inkomsten, verdiensten en dergelijke met de uitkering. Beslist over continuering, eventuele bijstelling of over een eventuele terugvordering of nabetaling en de hoogte daarvan. Bespreekt dit en de aanpak met de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Inkomsten en verdiensten correct verrekend met uitkering • Correcte hoogte van terugvordering of nabetaling • Tijdige en correcte nabetaling • Beslissingen bij continuering op basis van redelijkheid, evenredigheid en gelijkheidsbeginsel
5. Bijdrage aan verbetering en optimalisatie	Voert collegiale reviews uit en verricht in groepsverband kwaliteitscontroles op in behandeling zijnde/afgehandelde klantcasussen, signaleert problemen, risico's en verbeterpunten en levert input voor behandeling van de klantcasus en voor verbetermogelijkheden in processen en procedures.	<ul style="list-style-type: none"> • Vakinhoudelijk bijdrage aan klantcasussen en aan verbetering en optimalisatie van processen en procedures
6. Kennisoverdracht	Deelt kennis met andere uitkeringsconsulenten en relevante stakeholders in de omgeving. Stemt af over gekozen oplossingsrichtingen, toepassing van beleidskaders, (maatschappelijke) impact en over mogelijke precedentwerkingen ten behoeve van eigen ontwikkeling en die van anderen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en ervaringen proactief gedeeld • Oplossingsrichtingen en consequenties actief afgestemd
7. Ondersteuning / begeleiding	Ondersteunt nieuwe en minder ervaren medewerkers bij de uitvoering van werkzaamheden of begeleidt in de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe en minder ervaren medewerkers handvatten gegeven om werk uit te kunnen voeren

Differentiërende factoren²

	A	B	C
1. Scope	<ul style="list-style-type: none"> Een eenvoudige wet op het hele uitkeringsproces of een wet op een deel van het uitkeringsproces (claim of continueren) of Een substantieel onderdeel van een omvangrijke wet op het hele uitkeringsproces 	<ul style="list-style-type: none"> Eén of meerdere wetten op het hele uitkeringsproces, waarbij de wetten autonoom en los van elkaar worden toegepast <p>Of</p> <ul style="list-style-type: none"> Het uit hoofde van deskundigheid dwingende vaktechnische aanwijzingen kunnen geven aan niet-ondergeschikte medewerkers. Het gaat daarbij om <u>alle</u> onderstaande elementen: <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Vraagbaakfunctie • Behandeling van 'lastige'/ complexe vraagstukken • Kwaliteitsborging 	<ul style="list-style-type: none"> Integraal geheel van meerdere op elkaar ingrijpende wetten <p>Of</p> <ul style="list-style-type: none"> Het uit hoofde van deskundigheid dwingende vaktechnische aanwijzingen kunnen geven aan niet-ondergeschikte medewerkers. Het gaat daarbij om <u>alle</u> onderstaande elementen: <ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Vraagbaakfunctie • Behandeling van 'lastige'/ complexe vraagstukken • Kwaliteitsborging
2. Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> Reguliere, meer op zichzelf staande casussen en vraagstukken, waarvoor een bekende en meer eenduidige toepassing gehanteerd kan worden 	<ul style="list-style-type: none"> Vakinhoudelijke casussen en vraagstukken, waarbij problemen en een diversiteit aan factoren op elkaar ingrijpen Eenvoudige wetoverstijgende casussen en vraagstukken 	<ul style="list-style-type: none"> Vakinhoudelijk complexe en divisie-/ wetoverstijgende casussen en vraagstukken waarbij wetten sterk verweven zijn en onderling grote invloed op elkaar hebben (door meerdere gelijktijdig lopende uitkeringen) en waarbij procedures en instructies kunnen ontbreken
3. Consultatie en overleg	<ul style="list-style-type: none"> Consulteert in- en externe specialisten over specialistische vragen en toepassing van wet- en regelgeving en stemt af met verschillende partners en partijen over aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> Consulteert in- en externe specialisten en stemt af met verschillende partners en partijen om oplossingen te bespreken 	<ul style="list-style-type: none"> Regisseert het proces van in- en externe (divisieoverstijgende) consultatie en stemt af met een grote diversiteit aan in- en externe specialisten, partners en partijen met uiteenlopende belangen
4. Kader en regelruimte	<ul style="list-style-type: none"> Specifieke wet- en regelgeving en UWV-beleid (regelruimte) 	<ul style="list-style-type: none"> Specifieke wet- en regelgeving en UWV-beleid (regelruimte) 	<ul style="list-style-type: none"> Met elkaar samenhangende en ruime kaders en regelruimte vanwege nieuwe casussen en vraagstukken
5. Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> Zelfstandig (beslissen) binnen scope, kaders en regelruimte van de functie 	<ul style="list-style-type: none"> Zelfstandig (beslissen) binnen scope, kaders en regelruimte van de functie 	<ul style="list-style-type: none"> Zelfstandig (beslissen) binnen scope, kaders en regelruimte van de functie

² Een niveau is van toepassing indien de essentie van alle differentiërende factoren, speelruimte en kennis en vaardigheid op dat niveau van een functie (de 'stoel') verwacht mogen worden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Escaleert complexere casussen en vraagstukken die buiten wet- en regelgeving en regelruimte vallen • Werkt bij een bredere scope onder (praktijk)begeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> • Escaleert casussen en vraagstukken die buiten wet- en regelgeving en regelruimte vallen en/of nieuw zijn en consequenties hebben voor UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Controleert, consulteert intern en stemt af en beslist op basis daarvan op casussen en vraagstukken die buiten wet- en regelgeving en regelruimte vallen en/of nieuw zijn en consequenties hebben voor UWV
6. Verbetering en optimalisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert verbetermogelijkheden, stelt praktische verbetervoorstellen op en levert daarmee een actieve bijdrage aan verbetering van processen 	<ul style="list-style-type: none"> • Levert een structurele vakinhoudelijke bijdrage aan projecten en processen voor verbetering en optimalisatie • Levert een bijdrage aan uitvoering implementatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft (divisie)overstijgend of op landelijk niveau een expertmatige adviesrol en/of • is binnen het eigen domein vakinhoudelijk trekker van projecten of processen voor verbetering en optimalisatie • Zorgt voor uitvoering implementatie

Speelruimte

	A	B	C
Kaders en speel-/regelruimte	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zie differentiërende factoren</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zie differentiërende factoren</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zie differentiërende factoren</i> • Specifieke doelstellingen en beleid op relevante vakinhoudelijke onderwerpen (<i>i.v.m. sturende adviesrol of trekker t.a.v. verbetering en optimalisatie</i>)

Kennis en vaardigheid

	A	B	C
Werk- en denkniveau	<ul style="list-style-type: none"> • MBO 4 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO 4 / HBO 	<ul style="list-style-type: none"> • HBO
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Vakinhoudelijke kennis van de eigen wet (of substantiële onderdeel daarvan) en het daarbij geldende (deel van) uitkeringsproces • Kennis van het bij betreffende wet geldende UWV-beleid (regelruimte) • Inzicht in relevante aspecten van andere wetten en processen • Kennis van en inzicht in organisatie en functionele en organisatorische verhoudingen (weten wie welke verantwoordelijkheid en kennis heeft) 	<ul style="list-style-type: none"> • Specialistische vakinhoudelijke kennis van een of meerdere wetten en het daarbij geldende uitkeringsproces • Kennis van het bij betreffende wet(ten) geldende UWV-beleid (regelruimte) • Inzicht in relevante aspecten van andere wetten en processen • Kennis van en inzicht in organisatie en functionele en organisatorische verhoudingen (weten wie welke verantwoordelijkheid en kennis heeft) 	<ul style="list-style-type: none"> • Specialistische en brede vakinhoudelijke kennis van meerdere wetten, inzicht in wetten op andere domeinen en in staat de onderlinge samenhangen en invloed en consequenties daarvan te bepalen • Kennis van het bij betreffende wetten geldende UWV-beleid (regelruimte) • Inzicht in relevante vakinhoudelijke ontwikkelingen • Kennis van en inzicht in organisatie en functionele en organisatorische

			verhoudingen (weten wie welke verantwoordelijkheid en kennis heeft)
Vaardigheid	<ul style="list-style-type: none"> Digitale vaardigheid voor het werken met geautomatiseerde systemen Cijfermatig inzicht en rekenvaardigheden voor het maken van berekeningen 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale vaardigheid voor het werken met geautomatiseerde systemen Cijfermatig inzicht en rekenvaardigheden voor het maken van complexe berekeningen 	<ul style="list-style-type: none"> Vaardigheid in het maken van meer unieke complexe samengestelde en handmatige berekeningen Vaardigheid in het adviseren bij en/of trekken, organiseren en realiseren van projecten en processen voor verbetering en optimalisatie

Kerncompetenties (UWV)

	A	B	C
Domein 2: Ondernemen	<ul style="list-style-type: none"> Klantgerichtheid 	<ul style="list-style-type: none"> Klantgerichtheid 	<ul style="list-style-type: none"> Klantgerichtheid
Domein 4: Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerken 	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerken 	<ul style="list-style-type: none"> Samenwerken
Domein 6: Motivatie	<ul style="list-style-type: none"> Resultaatgerichtheid 	<ul style="list-style-type: none"> Resultaatgerichtheid 	<ul style="list-style-type: none"> Resultaatgerichtheid

Competenties (functiespecifiek)

	A	B	C
Domein 1: Management en leidinggeven			<ul style="list-style-type: none"> Plannen en organiseren
Domein 2: Ondernemen			
Domein 3: Analyse en besluitvorming	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid 	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid Oordeelsvorming 	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid Oordeelsvorming
Domein 4: Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Probleemanalyse Mondelinge communicatie Sensitiviteit 	<ul style="list-style-type: none"> Mondelinge communicatie Sensitiviteit 	<ul style="list-style-type: none"> Sensitiviteit
Domein 5: Persoonlijk gedrag	<ul style="list-style-type: none"> Flexibel gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> Flexibel gedrag 	
Domein 6: Motivatie			<ul style="list-style-type: none"> Initiatief