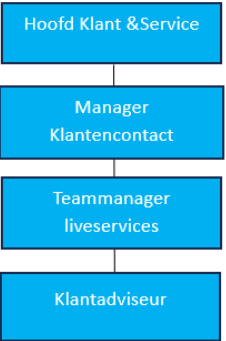


Algemene Informatie

Functienaam	Klantadviseur A, B, C
Doel van de functie	Met de 'menselijke maat' leveren van een efficiënte, correcte en passende dienstverlening. Rekening houdend met de (persoonlijke) situatie van de cliënt ¹ klantvragen of –problemen zelf be- en afhandelen op basis van beschikbare content of intern ophalen van informatie, door het intern uitzetten en daarbij indien relevant bewaken van het afhandelingsproces of door het doorverwijzen van de cliënt naar juiste externe partijen. Hierbij bijdragen aan het verbeteren van het dienstverleningsproces.
Organisatorische positie	<p>De klantadviseur werkt voor één van de vestigingen binnen het klantcontact van K&S.</p> <p>De Klantadviseur rapporteert hiërarchisch aan Teammanager Liveservice.</p> <div data-bbox="607 564 831 906" style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Hoofd Klant & Service] --> B[Manager Klantencontact] B --> C[Teammanager liveservices] C --> D[Klantadviseur] </pre> </div>
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>Als expert op het gebied van klantinteractie, klantgerichtheid en klantbeleving zit Klant & Service (K&S) in het hart van de dienstverlening van UWV. Of het nu via een bezoek aan de website is of via een online chat, een brief of aan de telefoon: samen met de andere bedrijfsonderdelen geeft K&S invulling aan empathische dienstverlening waarin de mens centraal staat. K&S fungeert als verbindende schakel tussen de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV waardoor de cliënt het UWV ervaart als één organisatie en zich gezien, gehoord en geholpen voelt.</p> <p>De klantadviseur werkt vanuit de divisie Klant & Service en is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt via de diverse kanalen. De klantadviseur vertegenwoordigt hiermee UWV als organisatie, zorgt hiermee voor snelle en passende afhandeling van de klantvraag, raadpleegt in sommige gevallen de tweede lijn en begeleidt de cliënt waar nodig naar de best passende professional die de vraag van de</p>

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

	<p>cliënt kan beantwoorden. De klantadviseur is gericht op het proces van beantwoording vragen en oplossen van problemen. Inhoudelijke besluiten ten aanzien van de casus en dossier van de cliënt liggen bij andere divisies. De klantcontacten zijn zowel ongepland als gepland en veelal kortdurend, maar ook kunnen in sommige gevallen ook langer durende klantcontacten betreffen.</p> <p>De situaties van cliënten waar klantadviseurs mee te maken hebben worden steeds complexer, bijvoorbeeld door samenloop van diverse wet- en regelgeving. Meer intensieve interne en externe samenwerking is nodig om een passende oplossing voor de cliënt te kunnen realiseren.</p>
Datum	1-06-2025
Code	Klantadviseur A 3006 – Klantadviseur B 3007 - Klantadviseur C 3008
Status	Prognose

Functieniveau	Functienaam	Schaalniveau
C	Klantadviseur C (Expert)	6
B	Klantadviseur B (Allround)	5
A	Klantadviseur A (Basis)	4

Resultaatgebieden

Resultaatgebied	Omschrijving	Resultaat
1. Klantcontact	<ul style="list-style-type: none"> Voert ongeplande en/of geplande klantcontacten, bespreekt vragen en (persoonlijke) situatie van de cliënt en maakt afspraken. Signaleert eventuele (aanvullende) problematiek bij de cliënt, benoemt en bespreekt deze zonodig richting de cliënt en/of brengt deze onder de aandacht bij behandelend collega's. 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in en begrip van mens en situatie achter de cliënt Cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen
2. Be-/afhandeling en procesbewaking klantvraag of -probleem	<ul style="list-style-type: none"> Maakt in gesprek met de cliënt de vraag of probleem expliciet en concreet en signaleert de vraag achter de vraag en probleem. Beoordeelt of deze zelf kan worden behandeld op basis van beschikbare content / intern zelf op te halen informatie, of deze intern moet worden uitgezet (en naar wie) of dat de cliënt extern moet worden doorwezen. Beantwoordt zelf de vraag, verstrekt informatie en/of bewaakt indien relevant bij intern uitzetten het proces van beantwoording richting de cliënt en rappelleert waar nodig. 	<ul style="list-style-type: none"> Klantvraag of -probleem expliciet en concreet gekregen en effectief afgehandeld en beantwoord of Intern uitgezet en waar nodig tijdigheid van proces en beantwoording bewaakt Cliënt doorverwezen naar correcte externe instanties
3. Administratie	<ul style="list-style-type: none"> Registreert het klantcontact en administreert relevante gegevens in administratieve systemen. Signaleert ontbrekende, onvolledige of foutieve gegevens, muteert en corrigeert binnen de daarvoor afgesproken kaders en/of geeft afwijkingen intern door. 	<ul style="list-style-type: none"> Klantcontact correct en volledig geregistreerd Relevante gegevens vastgelegd in de betreffende administratieve systemen en correcte en actuele gegevens door correctie en mutatie
4. Signaleren en verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> Inventariseert en registreert klachten, wensen, behoeften van klanten, signaleert (veelvoorkomende) problemen en knelpunten in de klantcontact- en werkprocessen en in systemen, rapporteert daarover en/of levert een bijdrage aan verbetering. 	<ul style="list-style-type: none"> Klachten, wensen, behoeften van klanten en problemen en knelpunten in processen zijn doorgegeven aan de juiste medewerkers Actieve bijdrage aan verbetering
5. Ondersteuning / begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> 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. Aard	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de cliënt op de hoogte van en geeft informatie en toelichting over concrete acties van UWV richting de klant en over het algemeen verloop van processen • Signaleert, vraagt door en verwijst door 	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt de cliënt bekend met en wegwijs in de voor de klant relevante UWV-processen, bespreekt vervolgstappen en attendeert op en adviseert over door de klant uit te voeren concrete acties • Signaleert, stimuleert cliënten om actie te nemen en overlegt intern over het te doorlopen proces en aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt met de cliënt de specifieke probleemsituatie, onderzoekt mogelijkheden voor de klant en zoekt uit welke (externe) partijen daarbij kunnen ondersteunen • Initieert voor de cliënt de contacten richting externe omgeving en partijen bij onderwerpen en situaties die binnen of buiten wettelijke taak van UWV vallen³ en begeleidt de client in dit proces
2. Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Veelal bekende en meer afgebakende klantvragen en -problemen op één of soms op meerdere skills, waarvoor gestandaardiseerde informatie en content beschikbaar is dan wel eenvoudig intern op te halen is 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle mogelijke klantvragen en -problemen op meerdere skills en vaker voorkomende samenloop vragen, waarvoor interpretatie van vraag en probleem nodig is om het daarbij passende proces voor behandeling van de casus in gang te zetten 	<ul style="list-style-type: none"> • Klantvragen en -problemen die gekenmerkt worden door bijzondere en complexere samenloop en/of een divisieoverstijgend karakter hebben, waarvoor interpretatie nodig is van de samenhang en onderlinge invloeden om daarbij de benodigde aanpak te bepalen en het benodigde proces voor oplossing van het probleem neer te zetten
3. Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig binnen de kaders en regelruimte van de functie • Behandelt klantvragen en -problemen die buiten kaders en regelruimte vallen onder begeleiding of escaleert deze 	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig binnen de kaders en regelruimte van de functie • Escaleert klantvragen en -problemen die gekenmerkt worden door bijzondere en complexere samenloop en/of een divisieoverstijgend karakter hebben 	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandig binnen de kaders en regelruimte van de functie • Escaleert klantvragen en -problemen die oneigenlijke of onwenselijke situaties voor cliënt of UWV tot gevolg hebben en daarbij afwijkende maatwerk aanpak moeten worden genomen

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

³ Ten aanzien van de vakgebieden die binnen de wettelijke taak van UWV vallen liggen besluiten en de inhoudelijke regierol op de casus en het dossier van de cliënt altijd bij de behandelaars binnen de andere divisies. In sommige gevallen kan indien relevant voor de cliënt een meer procesmatige regierol worden vervuld (richting externe partijen) op onderwerpen die buiten de wettelijke taak van UWV vallen (o.a. schuldhulp / 'geldzorgen').

4. Verbetering en optimalisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Signaleert knelpunten in de uitvoering, rapporteert daarover en voert veranderingen door in eigen werk 	<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"> • Signaleert proactief verbetermogelijkheden en levert een structurele vakinhoudelijke bijdrage aan projecten en processen voor verbetering en optimalisatie • Levert een bijdrage aan de implementatie
5. Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Contacten met cliënt en intern specialisten over de klantvragen om informatie uit te wisselen, toelichting te geven of te vragen en om concrete afspraken te maken 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacten met cliënt en intern specialisten over de klantvragen en -problemen om procesmatig af te stemmen over de be- en afhandeling en benodigde aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacten met cliënt, intern specialisten en met externe partijen over de klantvragen en -problemen om af te stemmen, te adviseren en structurele afspraken te maken over aanpak en samenwerking te bevorderen en om procesproblemen tussen partijen in samenwerking op te lossen

Speelruimte

	A	B	C
Kaders en speel-/regelruimte	<ul style="list-style-type: none"> • Specifieke regels, scripts, standaard processen en procedures en concrete werkafspraken 	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene en meer specifieke processen en procedures 	<ul style="list-style-type: none"> • Met elkaar samenhangende richtlijnen, (divisieoverstijgende) processen en procedures en relevante wet- en regelgeving

Kennis en vaardigheid

	A	B	C
Werk- en denkniveau	<ul style="list-style-type: none"> • MBO 3 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO 3/4 	<ul style="list-style-type: none"> • MBO 4
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen administratieve kennis • Kennis van standaardprocessen en -procedures op een of meerdere skills • Kennis van en inzicht in organisatie en functionele en organisatorische verhoudingen (weten wie welke verantwoordelijkheid en kennis heeft) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van algemene en specifieke processen en procedures en algemeen inzicht in de daarbij geldende relevante wet- en regelgeving • Inzicht in externe processen en partijen die zich in de keten van UWV bevinden • Kennis van en inzicht in organisatie en functionele en organisatorische verhoudingen (weten wie welke verantwoordelijkheid en kennis heeft) 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreide en specialistische kennis van processen en procedures, inzicht in wet- en regelgeving en in de onderlinge samenhang daartussen • Kennis van gespreksmethoden en -technieken • Inzicht in externe processen en partijen in de keten van UWV en daarbuiten, de onderlinge samenhang daarvan en in de relatie met verantwoordelijkheid van UWV • 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 Klantvriendelijke en communicatieve vaardigheden voor het concreet informeren en geven van toelichting aan de cliënt en andere betrokkenen 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale vaardigheid voor het werken met geautomatiseerde systemen Klantvriendelijke en communicatieve vaardigheden voor het overbrengen van informatie en het afstemmen over aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale vaardigheid voor het werken met geautomatiseerde systemen Klantvriendelijke en communicatieve vaardigheden voor het schriftelijk en mondeling onderbouwen van oplossingen en in het daarbij activeren en motiveren van cliënt en anderen betrokkenen. Vaardigheid in het afwegen van en omgaan met uiteenlopende situaties en in het begeleiden van de cliënt bij een proces waarin een cliënt en andere partijen verschillende belangen of behoeften kunnen hebben

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 (functie specifiek)⁴

	A	B	C
Domein 1: Management en leidinggeven			
Domein 2: Ondernemen			<ul style="list-style-type: none"> Netwerken
Domein 3: Analyse en besluitvorming	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid 	<ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid 	
	<ul style="list-style-type: none"> Probleemanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> Oordeelsvorming 	<ul style="list-style-type: none"> Oordeelsvorming
Domein 4: Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Luisteren 		
	<ul style="list-style-type: none"> Mondelinge communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> Mondelinge communicatie Sensitiviteit 	<ul style="list-style-type: none"> Mondelinge communicatie 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

⁴ Naast de 3 kerncompetenties schrijft UWV voor dat er per functie maximaal 5 functiespecifieke competenties mogen worden gekoppeld. Dat een competentie van een lager niveau niet wordt genoemd op een hoger niveau betekent dus niet dat deze niet van toepassing is.