

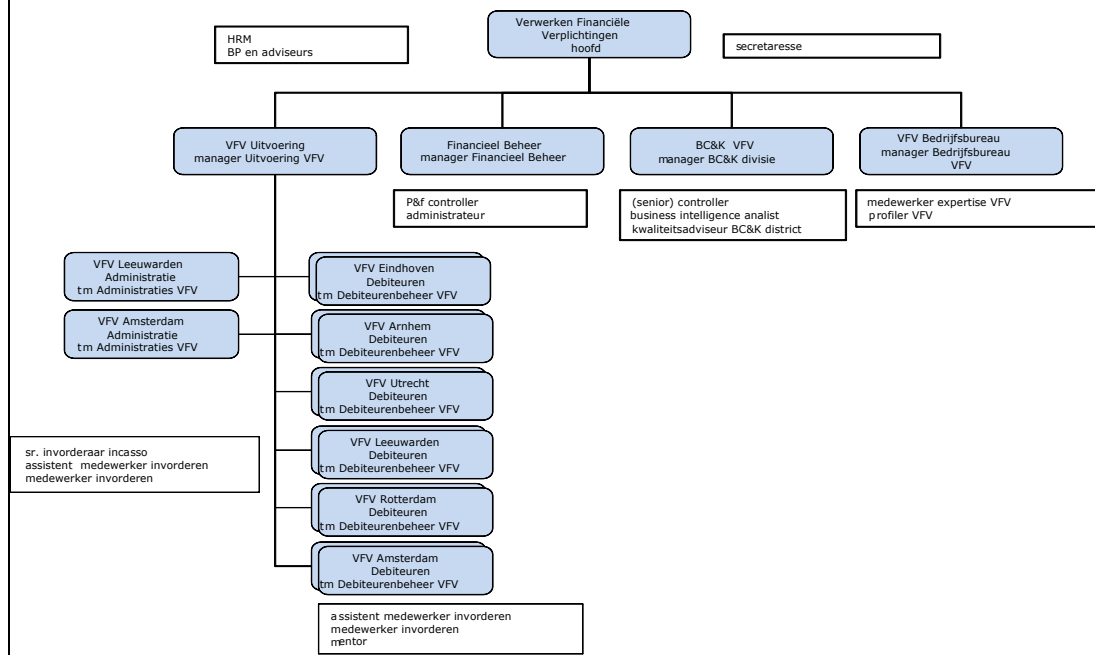
Functieprofiel Medewerker Invorderen

Afdeling Verwerken Financiële Verplichtingen

Samenvattend voorblad

Funcienaam: Medewerker Invorderen	Doel van de functie: Binnen de voorgeschreven termijn nemen van rechtmatige beslissingen in het kader van de uitvoering van sociale verzekeringswet- / regelgeving. De functie draagt direct bij aan de productie op het gebied van werk, inkomen en handhaving.
Funciecode: 1397	
Funcie-indeling: 4	
Soort functie: Direct	
Ingangsdatum: 1 juni 2007	
Status Definitief	
Werk en denkniveau: MBO-4	Gedragcompetenties: Bedrijfscompetenties: Klantgericht Samenwerken Resultaatgerichtheid Funciecompetenties: Besluitvaardigheid Discipline Oordeelsvorming Probleemanalyse Onderhandelen

Organogram



Resultaat

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	Begrijpt en vertaalt de klantvragen in concrete uitvoerbare acties, handelt proactief en zorgt dat de klant zich goed geïnformeerd en geholpen weet.	De klant ervaart een klantgerichte dienstverlening en juiste en tijdige afhandeling.
(Strategie) en Beleid	n.v.t.	
Financiën/ P&C	n.v.t.	
Communicatie	n.v.t.	
Productie	<p>Vormt zich een beeld van het vraagstuk gericht op het optimaal verlopen van het beslisproces en beslist op basis van wet- en regelgeving en interne kaders over het vraagstuk.</p> <p>Draagt zorg voor de administratieve verwerking van het vraagstuk.</p> <p>Draagt zorg voor de communicatie verband houdend met het vraagstuk.</p> <p>Onderkent de gevolgen bij de behandeling van het vraagstuk voor in- en externe behandelaars en informeert hen.</p> <p>Beoordeelt en beslist de haalbaarheid van gerechtelijke incasso en draagt dit over aan de deurwaarder en bewaakt de voortgang.</p> <p>Behandelt, vereenvoudigt derdenbeslag. Beoordeelt, stelt in- en externe berekeningen op en voert deze uit.</p> <p>Beoordeelt en beslist binnen wettelijke kaders en conform mandaat op buiten incasso stellen van vorderingen.</p> <p>Voert een regeltaak uit (bv. planning & productiviteit, facilitair & ICT en kwaliteit) en draagt zorg voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De communicatie rondom deze taak; • De organisatie van besluitvorming; • Het bewaken van gemaakte afspraken; • Het stimuleren en coördineren van verbeteringen en/of aanpassingen rondom de taak; • Afstemming met andere regeltaakhouders. 	<p>Neemt een tijdige en juiste beslissing over het vraagstuk.</p> <p>Juiste en tijdige administratieve verwerking van het vraagstuk.</p> <p>Correcte communicatie.</p> <p>Correcte procesgang van de gevalsbehandeling</p> <p>Juiste en volledige overdracht aan deurwaarder.</p> <p>Correcte invordering.</p> <p>Correcte en juiste besluitvorming op buiten incasso stellen van vorderingen.</p> <p>Een team dat zoveel mogelijk de gezamenlijke verantwoordelijkheid draagt voor een goede uitvoering van de kernactiviteiten met het doel de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn.</p> <p>Heeft een goede individuele bijdrage geleverd aan het groepsresultaat.</p>
ICT	n.v.t.	

Kwaliteit(zorg)	<p>Signaleert knelpunten en risico's in het proces en draagt binnen aangegeven kaders oplossingen en verbetervoorstellen aan.</p> <p>Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk en toetst beslissingen van collega's op juistheid. Geeft en ontvangt feedback</p>	<p>Geaccepteerde verbetervoorstellen door collegiale toetsing en kwaliteitsprogramma's.</p> <p>Uitvoering geven aan de PDCA cyclus.</p>
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 Is aanspreekbaar op eigen functioneren en spreekt anderen aan op hun functioneren.</p>	<p>Nagekomen afspraken in de HRM cyclus.</p>
Beveiliging & privacy	<p>Handelt conform de UWV richtlijnen en beleid ten aanzien van integriteit, beveiliging en privacy.</p>	<p>Heeft geen misbruik gemaakt van (voor)kennis en heeft zich gehouden aan het beleid.</p>
Projecten	n.v.t.	

Kaders en speel-/ regelruimte

Op het gebied van de organisatie kent de medewerker:

- de missie en bedrijfsdoelstellingen van UWV;
- globaal de wetgeving en organisatie van de Sociale Zekerheid en specifiek de plaats van UWV in de keten;
- op hoofdlijnen de organisatie van UWV;
- kennis van het VVW domein.

Vakinhoudelijke competenties

- Functioneert minimaal op MBO niveau.
- Beschikt over een afgeronde MBO-4 opleiding
- Kent globaal wet- en regelgeving SV.
- Kent en past de relevante wet- en regelgeving toe met betrekking tot de uitoefening van de functie.
- Kent en gebruikt de voor zijn vakgebied relevante procedures, processen en systemen.
- Is in staat om zich goed mondeling en schriftelijk uit te drukken.
- Is goed in staat om het werk te plannen en te organiseren.

Gedragscompetenties

Gedragscompetentie	Definitie	Gedragsvoorbeeld
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	Je hebt een dienstverlenende opstelling, gebruik makend van je eigen regelruimte. Je kunt de klant respectvol en vriendelijk uitleggen wat je wel en niet voor hem/haar kunt betekenen. Je neemt actie op en leert van klanttevredenheidsonderzoeken en klachten van klanten en bespreekt dit in het team.
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Je wisselt, op eigen initiatief, informatie, kennis en ideeën uit met collega's en maakt hierbij gebruik van de kennis en ervaring van anderen. Je benoemt problemen binnen het team en zet je in om deze samen op te lossen waarbij je proactief feedback vraagt en geeft. Je helpt anderen bij het behalen van resultaten, ook bij een hoge werkdruk.
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	Je spreekt collega's binnen het team aan op te behalen resultaten. Je vraagt tijdig hulp als resultaten dreigen tegen te vallen. Je werkt doelgericht aan het binnen de termijnen behalen van afgesproken resultaten.
Besluitvaardigheid	Beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties, of zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen.	Je beslist tijdig ook als nog niet alle informatie voorhanden is en de gevolgen nog niet volledig te overzien zijn. Je motiveert de argumenten van een genomen beslissing, legt deze vast en communiceert deze binnen het team ter bevordering van het lerend vermogen.
Discipline	Zich voegen naar het beleid en/of de procedures van de organisatie; bij onduidelijkheid of veranderingen bevestiging zoeken bij de juiste autoriteit.	Je handelt volgens de geldende regels en procedures. Je bespreekt met je collega's in het team wanneer situaties afwijken van geldende regels en procedures en je spreekt je collega's in het team erop aan wanneer zij hiervan afwijken.
Oordeelsvorming	Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken.	Je vormt je zelfstandig een oordeel over de situatie. Je weet hoofd van bijzaken te onderscheiden.

Probleemanalyse	Signaleren van problemen; herkennen van belangrijke informatie; verbanden leggen tussen gegevens. Opsporen van mogelijke oorzaken van problemen; zoeken naar ter zake doende gegevens.	Je maakt duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken. Je bekijkt problemen vanuit verschillende invalshoeken. Je combineert en benoemt relaties tussen (verschillende soorten) losse informatie.
Onderhandelen	Effectief communiceren van eigen standpunten en argumenten en het ontdekken en benoemen van gemeenschappelijke doelen op een wijze die tot overeenstemming en acceptatie bij beide partijen leidt.	Je benadrukt in een gesprek de gemeenschappelijke belangen. Je bepaalt voor het onderhandelen reële doelstellingen.

Contextinformatie en kleurbeeld

De afgelopen jaren is door Uitkeren ingezet op het verbeteren van de teamprestaties. Hier is voor gekozen omdat het resultaat van het team meer is dan alleen de optelling van de prestaties van de medewerkers. Het gaat ook om de individuele bijdrage van elke medewerker aan het team als geheel en de wijze waarop in teams wordt samengewerkt. Samenwerken binnen de teams is gericht op:

- Het verder ontwikkelen van een flexibele lerende organisatie die in staat is op een goede en verantwoorde wijze in te spelen op bijzondere ontwikkelingen, zoals het beter kunnen managen van piekmomenten en het inspelen op nieuwe wet- en regelgeving.
- Een steeds betere borging van kwaliteit die primair belegd is in de teams bij de medewerkers zelf.
- Het verder verhogen van de klanttevredenheid.

Aan onze visie op samenwerken liggen vier pijlers ten grondslag:

1. Samenwerken
2. Verantwoordelijkheid nemen
3. Regelruimte pakken
4. Leren & Verbeteren.

Deze pijlers hangen nauw met elkaar samen. Samenwerken ontstaat pas echt wanneer het team zich op alle vier de pijlers ontwikkelt. Naast deze primaire uitvoering is er binnen de regelruimte van het team de rol van regeltaakhouder. De regeltaakhouder heeft een initiërende en coördinerende rol voor het gehele team (het is dus geen uitvoerende rol). De regeltaakhouder stemt binnen of waar nodig buiten het team zaken voor het team af. Het aantal regeltaken, de inhoud en de houders ervan staan niet in beton vast. Het behoort tot de regelruimte van een team om daarin zelf keuzes te maken.

Van de VFV medewerkers wordt een proactieve, klantgerichte en zelfstandige houding verwacht met de wil te leren en te verbeteren. De medewerker is bereid zijn handelen integraal te toetsen en volgt de kwaliteiten en stelt deze zeker. Hij stelt zich open voor het geven en ontvangen van feedback. De medewerker weet de in- en externe contacten effectief te benutten.

De afdeling Verwerking Financiële Verplichtingen is opdrachtgever ten aanzien van de aandachtsgebieden loonadministratie, en verantwoordelijk voor beheer van de debiteuren- en crediteuren van de grote geldstroom UWV.

VFV heeft als werkzaamheden: het verwerken van schulden en vorderingen, het bepalen van netto bedragen, het verstrekken van betaalopdrachten, het verwerken van ontvangsten, het uitvoeren van incassotrajecten, en het verzorgen van de loonadministratie. Tevens is afdracht en aangifte richting Belastingdienst een cruciale taak van VFV. VFV is een van de grootste salarisbetalers van Nederland.

De Medewerker Invorderen voert binnen de daartoe voorgeschreven termijnen en kaders het incassotraject uit, vordert en verwerkt ten onrechte verstrekte uitkeringen, opgelegde boetes en externe derdenbeslagen in. Daartoe heeft de Medewerker Invorderen in- en externe contacten met onder andere: klanten, primaire afdelingen, deurwaarders, bewindvoerders, schuldhulpverleners en werkgevers. De Medewerker Invorderen werkt in voorkomende gevallen samen met de collegae van andere afdelingen, waaronder Bezwaar en Beroep en Handhaving op het gebied van invorderen. De Medewerker Invorderen verwijst in voorkomende gevallen de klant door naar de juiste personen c.q. instanties. De Medewerker Invorderen heeft een lerende houding en investeert in zijn eigen kennis en blijft zich ontwikkelen. De Medewerker Invorderen heeft in- en externe contacten en daarvoor is een goede mondelinge- en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid vereist. De Medewerker Invorderen plant en organiseert en monitort de voortgang van het werk.

Specifiek voor de Medewerker Invorderen in het aandachtsgebied crediteurenbeheer geldt als aanvullende taak het uitzoeken, verwerken en koppelen van ontvangsten.

De Medewerker Invorderen in het aandachtsgebied Faillissementen vervult een ondersteunende rol in het invorderingsproces betreffende de financiële consequenties bij surseance van betaling en in de afhandeling van faillissementen en overige betalingsonmacht situaties. Daartoe heeft de Medewerker Invorderen in het aandachtsgebied Faillissementen zowel in- als externe contacten zoals curatoren, bewindvoerders en advocaten. Specifiek voor de Medewerker Invorderen in het aandachtsgebied Faillissementen geldt dat deze inhoudelijk wordt begeleid door de Senior Invorderaar Incasso.