

## Functieprofiel Administratief medewerker AJD

<b>Funcienaam:</b> Administratief medewerker AJD	<b>Doel van de functie:</b> Vanuit een klantgerichte benadering zorgdragen voor de administratieve ondersteuning van het volledige werkproces van de afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening op een zo breed mogelijk vlak.
<b>Funciecode:</b> 2653	
<b>Funcie-indeling:</b> 4	
<b>Soort functie:</b> Ondersteunend	
<b>Ingangsdatum:</b> 1-11-2016	
<b>Status</b> Definitief	
<b>Werk en denkniveau:</b>  MBO werk- en denkniveau	<b>Gedragcompetenties:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Klantgerichtheid</li><li>• Samenwerken</li><li>• Resultaatgerichtheid</li><li>• Organiseren van eigen werk</li><li>• Initiatief</li><li>• Inzet</li><li>• Stressbestendigheid</li><li>• Kwaliteitsgerichtheid</li></ul>
<b>Organogram:</b> <pre>graph TD; A[Landelijk manager AJD] --&gt; B[Manager AJD-district]; B --&gt; C[Senior ontslagconsulent AJD]; B --&gt; D[Ontslagconsulent AJD]; B --&gt; E[Administratief medewerker AJD];</pre>	

## Resultaten

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	Begrijpen en vertalen van de klantvraag en de daarvoor benodigde acties ondernemen. De administratief medewerker AJD zorgt voor een tevreden klant. Daartoe past hij/zij een klantgerichte benadering toe die bijdraagt aan de optimale dienstverlening aan de (interne en externe) klant	Mate van juiste inschatting van de urgentie van de uit te voeren acties.
Communicatie	Verstrekt intern (UWV-breed) informatie over gegevens die op de afdeling beheerd worden.	Mate waarin de klant goed op de hoogte is gebracht van de stand van zaken en de eventueel te ondernemen vervolgacties.  Tijdig en correct geleverde actuele informatie.
Productie	Onderkent en prioriteert voortdurend de benodigde acties en zet deze op de juist gekozen momenten uit en stelt zo nodig tijdig acties bij.  Verrichten van administratieve/secretariële en – voortgang bewakende- werkzaamheden  Verwerkt alle soorten binnenkomende informatie (digitaal en fysiek) en signaleert o.a. dubbel aangeleverde documenten, onvolkomenheden(fouten in de adressering) en privacy gevoelige gegevens.  Genereert juiste (aanvullende) documenten uit digitaal systeem, controleert op volledigheid en juiste samenhang en documenteert op juiste volgorde in ontslagdossier.  Scant inkomende stukken, zorgt voor de administratieve verwerking en zet eventuele noodzakelijke acties uit.  Registreert en houdt een (geautomatiseerd) bestand bij van de door de afdeling uit te voeren wettelijke taken, zodanig dat procedures, termijnen, etc. goed worden nageleefd en het bestand actueel is.  Draagt zorg voor de verwerking van uitgaande correspondentie/stukken t.b.v. het werkproces, handmatig en d.m.v. geautomatiseerde systemen,	Bijdragen aan gerealiseerde tijdigheid in het administratieve deelproces  Efficiënte optimale procesondersteuning t.b.v. ontslagconsulenten, (sr) ontslagconsulenten en management AJD  Tijdig en correct geleverde ondersteunende administratieve diensten m.b.t. werkproces t.b.v. (sr) ontslagconsulenten en management.  Correct en tijdig aangeleverd ontslagdossier  Tijdige en adequate actie t.b.v. tijdige en correcte voortgang van het proces  Actueel en correct registratiesysteem conform de werkinstructies. Tijdig en correct ingezette acties.  Afgehandelde uitgaande correspondentie.

	<p>controleert gegevens, kopieert stukken en legt dossiers aan. Controleert en verwerkt de interne en externe uitgaande post.</p> <p>Beheert en bewaakt het aantal in te brengen zaken per commissie. Verzamelt, kopieert, registreert en verzendt tijdig de vergaderstukken aan de commissieleden of de Senior Ontslagconsulent / manager, en onderhoudt zo nodig contacten met deze commissieleden of de Senior Ontslagconsulent / manager.</p> <p>Toetst samenstelling van door de ontslagconsulent aangeleverd ontslagdossier, corrigeert en completeert waar nodig ten behoeve van digitale archivering</p> <p>Draagt zorg voor de verwerking van informatie op het terrein van bezwaar en beroep, klachten en claims.</p>	<p>Tijdig en goed georganiseerde verstrekking en bewaking (vertrouwelijke) dossiers t.b.v. de vergaderingen van de Ontslagadviescommissie.</p> <p>Tijdig en juist samengesteld te archiveren ontslagdossier</p> <p>Door hoofdkantoor afgegeven informatie beschikbaar voor belanghebbenden.</p>
Kwaliteit(szorg)	<p>Draagt actief bij aan verbeteringen van het werkproces en dienstverlening. Bewaakt en controleert steekproefsgewijs of de door DIV verwerkte ontslagdossiers correct zijn gearchiveerd en onderneemt zo nodig actie richting DIV.</p> <p>Verricht de kwaliteitscontrole van de door DIV aangeleverde documenten en geeft zo nodig opdracht tot her-indexeren. Controleert of de ontslagdocumenten chronologisch in het dossier zitten.</p>	<p>Verbeterde werkprocessen en dienstverlening.</p> <p>Juist geïndexeerde en correct gearchiveerde ontslagdocumenten.</p>
HRM	<p>De medewerker houdt zich inhoudelijk en op procesniveau op de hoogte.</p> <p>Vervult zijn bijdrage als teamspeler naar collega's in het bedrijf, vervult en draagt bij aan de resultaten van de groep waartoe hij behoort.</p> <p>De medewerker streeft duidelijk eigen loopbaanperspectief na.</p> <p>De medewerker houdt zich gezond en gemotiveerd.</p> <p>De medewerker stelt zich aanspreekbaar op het eigen functioneren.</p>	<p>Nagekomen afspraken in HRM-cyclus.</p>
<i>Beveiliging &amp; privacy</i>	<p>Handelt conform de UWV richtlijnen en beleid ten aanzien van integriteit, beveiliging en privacy.</p>	<p>Houdt zich aan het beleid en maakt geen misbruik van voorkennis.</p>

## Kaders en speel-/ regelruimte

Kader stellend zijn de uit het organisatiebeleid van UWV voortvloeiende regels en richtlijnen en de specifieke (wettelijke) kaders en (uitvoerings-)regels die binnen het bedrijfsonderdeel AJD van de divisie WERKbedrijf zijn gesteld.

Gewerkt wordt op basis van de binnen het Management Overleg AJD en Management Overleg WERKbedrijf afgesproken werkprocessen en uitvoeringsbeleid gerelateerd aan het Burgerlijk Wetboek, Ministeriële regelingen, de Wet Melding collectief ontslag, de Algemene wet bestuursrecht, het Besluit beleidsregels ontslagtaak UWV, het Besluit werkgebieden UWV en het Reglement ontslagadviescommissie UWV.

Werkt ondersteunend en in opdracht van (sr.) ontslagconsulent en manager.

## Vakinhoudelijke competenties

- Functioneert minimaal op MBO-niveau, bij voorkeur aangetoond met een afgeronde MBO-opleiding
- Kent en begrijpt het eigen werkproces
- Kan werken met de in het werkproces gebruikte systemen
- Actuele kennis van computergebruik en tekstverwerkingsprogramma's
- Globale actuele kennis van ontwikkelingen op het terrein van het ontslagrecht

<b>Gedragscompetentie</b>	<b>Definitie</b>	<b>Gedragsvoorbeeld</b>
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.</li><li>- Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van Manager en (sr) ontslagconsulenten.</li><li>- Stelt zich dienstverlenend op en maakt actief gebruik van de eigen regelruimte.</li></ul>
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Komt met ideeën over de manier waarop het gezamenlijk resultaat verbeterd kan worden.</li><li>- Wisselt op eigen initiatief informatie en kennis uit met collega's.</li><li>- Biedt Manager en (sr) ontslagconsulenten ongevraagd ondersteuning aan t.b.v. het verbeteren van het afdelingsresultaat.</li></ul>
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.</li><li>- Houdt vol en behaalt minimaal het afgesproken resultaat.</li><li>- Signaleert en doet voorstellen die leiden tot een effectief en efficiënt resultaat.</li></ul>

Kwaliteitsgerichtheid	Stelt hoge eisen aan kwaliteit van producten en diensten en handelt daarnaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komt regelmatig met voorstellen over de verbetering van de productkwaliteit en/of service.</li> <li>- Checkt zaken voordat deze de deur uitgaan;</li> <li>- Voorkomt dat er al dan niet fouten worden gemaakt.</li> </ul>
Organiseren van eigen werk	Organiseert effectief het eigen werk door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten. Richt de beschikbare tijd en energie op hoofdzaken en acute problemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkt taken in een logische volgorde uit en stelt daarbij zelfstandig de goede prioriteiten.</li> <li>- Clustert en prioriteert zelfstandig de eigen werkzaamheden met het oog op het efficiënt bereiken van de afgesproken doelstellingen.</li> <li>- Maakt een realistische tijdsplanning.</li> </ul>
Initiatief	Signaleert kansen en handelt ernaar. Begint liever uit zichzelf dan af te wachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doet iets extra's naast hetgeen gevraagd is. Biedt aan collega's aan zaken op te pakken.</li> <li>- Onderneemt zelfstandig en op eigen initiatief acties.</li> <li>- Komt actief met voorstellen of ideeën.</li> <li>- Stelt als eerste dringende kwesties aan de orde.</li> <li>- Initieert activiteiten: neemt het voortouw.</li> </ul>
Inzet	Stelt hoge eisen aan het eigen werk en handelt daarnaar. Laten zien niet tevreden te zijn met een gemiddelde prestatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voert uit eigen beweging extra taken uit die voor zijn/haar functie relevant zijn.</li> <li>- Trekt extra werkzaamheden naar zich toe die niet direct tot zijn/haar takenpakket behoren en brengt op eigen initiatief verbeteringen aan in het werk.</li> <li>- Stelt hoge eisen aan het eigen functioneren.</li> <li>- Pakt op eigen initiatief zaken op die anderen laten liggen.</li> </ul>
Stressbestendigheid	Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blijft onder tijdsdruk geconcentreerd en foutloos werken, effectief functioneren en zelfstandig prioriteiten stellen.</li> <li>- Blijft rustig en kalm bij tegenspel en/of persoonlijke verwijten van collega's.</li> <li>- Werkt gestructureerd onder constante druk van meerdere mensen die gelijktijdig een beroep op hem/haar doen.</li> </ul>

## Contextinformatie en kleurbeeld

Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) maakt deel uit van het UWV WERKbedrijf. AJD is verantwoordelijk voor de afhandeling van aanvragen om een ontslagvergunning ingevolge het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast beslist AJD op aanvragen om een tewerkstellingsvergunning (TWV) ingevolge de Wet arbeid vreemdelingen en verstrekt AJD adviezen aan de IND voor buitenlandse werknemers in het kader van de GVVA-procedure (gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid).

Naast de taken ontslag en TWV geeft AJD arbeidsrechtelijke informatie aan met name werkgevers en werknemers. AJD voert juridische procedures op het terrein van de Wet arbeid vreemdelingen en draagt zorg voor de afhandeling van klachten en claims ten aanzien van de taken TWV en ontslag.

De TWV-taak is centraal belegd. Ontslagaanvragen worden behandeld vanuit 6 districten. Een landelijk juridisch expertteam geeft vorm aan het uitvoeringsbeleid op het terrein van ontslag en TWV en stemt dit af met het Ministerie van SZW, de IND en Sociale partners.

AJD wordt centraal aangestuurd door de Landelijk manager AJD. Deze beheert een kleine staf om sturing en facilitering op de terreinen van financiën, kwaliteit en ICT-voorzieningen vorm te geven en de link te vormen met het Hoofdkantoor van het WERKbedrijf.

Met de uitvoering van de taken ontslag en TWV zijn politiek- en publiciteitsgevoelige onderwerpen gemoeid. Regelmatig worden er op dossierniveau Kamervragen en/of vragen door de landelijke pers gesteld over (de uitvoering van) deze taken. Geregeld is er sprake van complexe dossiers. In combinatie met de politieke gevoeligheid is sprake van een groot afbreukrisico en kunnen de (financiële) gevolgen van beschikkingen, voor zowel werkgevers als werknemers, groot zijn.

### Ontslagaanvragen

De uitvoerende units op het terrein van ontslag verzorgen de afhandeling van de ontslagaanvragen. De werkgever heeft voor het opzeggen van arbeidsovereenkomsten toestemming van UWV nodig. De werknemer kan zich hiertegen verweren door middel van een procedure op tegenspraak.

In een aantal gevallen worden ontslagzaken voor advies voorgelegd aan een Ontslagadviescommissie (OAC). Afhankelijk van de ontslaggrond en de standpunten van partijen vraagt AJD een advies bij de divisie Sociaal Medische Zaken van UWV over arbeidsmogelijkheden dan wel bij de Inspectie SZW aspecten van de arbeidsomstandigheden. AJD neemt een besluit op de aanvraag van een ontslagvergunning en legt dit vast in een beschikking.

Indien werkgever of werknemer het niet met de beslissing van AJD eens is kan hij een procedure bij de rechter beginnen.

Ontslagaanvragen moeten zorgvuldig, vakkundig maar ook snel worden afgewikkeld. Dit spanningsveld tussen zorgvuldigheid en snelheid is voortdurend aan de orde bij de afhandeling van (complexe) ontslagaanvragen. Om een verdere bekorting van de behandeltijd van ontslagaanvragen mogelijk te maken, wordt de ontslagprocedure gedigitaliseerd.

AJD beoordeelt of meldingen in het kader van de Wet melding collectief ontslag (WMCO) compleet zijn. Daarnaast worden meldingen geregistreerd en vindt een analyse plaats. Met de analyses wordt het Ministerie van SZW van relevante informatie voorzien. De contacten van AJD vinden in de dossierbehandeling plaats op het niveau van de directie en het management van de werkgever. Daarnaast vinden de contacten plaats met juridische professionals (gemachtigden, advocaten, etc.) en uiteraard met de werknemer. Op de beleidsmatige terreinen wordt gecommuniceerd met het Ministerie van SZW, Sociale partners, sectororganisaties en wetenschappelijke instituten.

### Tewerkstellingsvergunningen

De tewerkstellingsvergunning wordt aangevraagd door de werkgever. De werkgever heeft een tewerkstellingsvergunning nodig voor werknemers van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) en landen waarvoor specifiek is bepaald dat een tewerkstellingsvergunning noodzakelijk is. AJD neemt een beslissing op de aanvraag op basis van actuele kennis van de arbeidsmarkt en de gegevens over beschikbaar personeel waarvoor geen tewerkstellingsvergunning nodig is (prioriteit genietend aanbod). AJD krijgt deze informatie onder meer via de systemen van UWV WERKbedrijf. Met de tewerkstellingsvergunning mag een werkgever een buitenlandse werknemer voor een bepaalde periode bij hem laten werken. Wordt de aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning geweigerd, dan kan de werkgever bezwaar aantekenen en vervolgens in beroep en uiteindelijk hoger beroep gaan bij respectievelijk UWV, de rechtbank in Den Haag (Bureau Vreemdelingenzaken, sector Bestuursrecht) en de Raad van State (afdeling Bestuursrechtspraak). AJD treedt in deze procedure namens UWV op. Daar waar de buitenlandse werknemer een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid aanvraagt bij de IND heeft AJD een wettelijke adviestaak, zowel ter voorbereiding van het primaire besluit als in bezwaar en (hoger) beroep.

#### De Administratief medewerker AJD

De administratief medewerker AJD staat klanten en bezoekers (telefonisch) te woord en verstrekt informatie. In het merendeel van de gevallen betreft dit interne klanten, maar het kan ook gaan om het in afstemming met de behandelend (senior) ontslagconsulent opvragen van basale informatie die in een aanvraag ontbreekt of het opvragen van benodigde stukken. Hij/zij vraagt daarbij gericht door naar de exacte vraag van de beller of bezoeker, zodat hij/zij in één keer de juiste informatie verstrekt of naar de juiste persoon doorverwijst.

Het eerste contact van bezoekers en klanten is vaak met de administratief medewerker en hij/zij is daarom het visitekaartje voor de manager, afdeling en/of de UWV-organisatie. Dit geldt ook in het contact met de leden van de OAC.

Hij/zij moet zich continu op de hoogte houden van ontwikkelingen op 'office gebied' en de nabije werkomgeving, zodat optimale ondersteuning geleverd kan worden.

De administratief medewerker AJD krijgt te maken met gevoelige en vertrouwelijke informatie en moet hier rekening mee houden als hij/zij informatie verstrekt.

De administratief medewerker AJD wordt veelvuldig voor allerlei verschillende soorten vragen benaderd die vaak geen deel uitmaken van het takenpakket en waarbij de vraagsteller onmiddellijk een adequaat antwoord of actie verwacht.

De administratief medewerker AJD heeft vaak weinig invloed op de eigen workload, moet voortdurend schakelen en moet dan prioriteiten kunnen stellen, flexibel zijn en zodanig 'nee' kunnen zeggen dat de 'opdrachtgever/klant' daar begrip voor heeft.

De administratief medewerker AJD krijgt te maken met fouten van andere afdelingen/medewerkers en wordt daarop aangesproken.

De administratief medewerker AJD moet de eigen grenzen kennen en weten welke informatie hij/zij zelf kan geven en voor welke informatie hij/zij de klant moet doorverwijzen en naar wie hij/zij moet doorverwijzen.