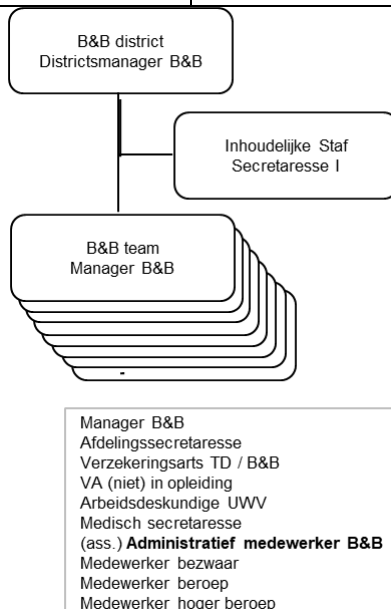


Functieprofiel Administratief medewerker B&B

1. Samenvattend voorblad

Functienaam: Administratief medewerker B&B	Doel van de functie: Administratieve en facilitaire ondersteuning van de Bezwaar en Beroeps-procedures.
Functiecode: 1641	
Functie-indeling: 4	
Soort functie: Uitvoerend Operationeel leidinggevend: nee Kernfunctie: B&B	
Datum vaststelling: 4 maart 2025	
Status Definitief	Gedragscompetenties: <i>Bedrijfscompetenties:</i> Klantgerichtheid Samenwerken Resultaatgerichtheid <i>Functiecompetenties:</i> Organiseren van het eigen werk Kwaliteitsgerichtheid Integriteit Mondelinge communicatie Flexibel gedrag
Werk en denkniveau: MBO	

Organogram



Functieprofiel Administratief medewerker B&B

2. Het functieprofiel

Resultaatgebied	Kernactiviteit	Resultaat
Klant	Begrijpen en vertalen van de klantvraag van zowel interne als externe klanten en de daarvoor benodigde acties ondernemen.	Maakt een juiste inschatting van de urgentie van de uit te voeren acties. Klant voelt zich gezien, gehoord en geholpen.
Communicatie	Luistert, reageert empatisch op de klant en brengt informatie helder over.	Stelt de klant goed op de hoogte van de stand van zaken en de eventueel te ondernemen vervolgacties. De klant voelt zich gezien, gehoord en geholpen
Productie	<p>Beoordeelt alle soorten binnenkomende post (via alle kanalen) en zorgt voor de administratieve verwerking en verdeling.</p> <p>Beoordeelt en classificeert documenten zodat deze beschikbaar zijn bij de juiste, bestaande of nieuwe, zaak.</p> <p>Onderkent en completeert zaken en zorgt ervoor dat de benodigde acties ondernomen worden.</p> <p>Beoordeelt of het een bezwaar is en toetst, zo ja, de inhoud van het bezwaarschrift aan de formele eisen, zet zo nodig de benodigde acties uit en verzorgt de benodigde schriftelijke en mondelinge communicatie.</p> <p>Beoordeelt of Meer Partijen Procedure (MPP) aan de orde is en gaat na wie, afhankelijk van werkgeversbezwaarschrift of werknemersbezwaarschrift, de 3^e belanghebbende is/zijn. Informeert belanghebbenden schriftelijk over het bezwaar.</p> <p>Heeft het eerste belcontact met de klant, waarin de klant geïnformeerd wordt over het vervolgproces.</p> <p>Verzorgt de intake van de zaak ten behoeve van het vervolgproces.</p> <p>Plant en organiseert in voorkomende gevallen hoorzittingen en/of spreekuren.</p> <p>Notuleert in voorkomende gevallen bij hoorzittingen en werkt deze uit.</p>	Start het hele administratieve proces op. De cliënt is in beeld en heeft ons in beeld. Zorgt dat de zaak compleet en tijdig is zodat de collega's goed hun werk kunnen doen. Faciliteert de voortgang van het gehele administratieve proces.

Functieprofiel Administratief medewerker B&B

	<p>Verricht ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van het team, de afdeling en B&B als geheel.</p> <p>Verzorgt administratieve ondersteuning in het kader van Beroep en Hoger Beroep, Voorlopige voorzieningen en schadebesluiten</p> <p>Zorgt voor betaalbaarstellingen.</p> <p>Verricht in voorkomende gevallen administratieve werkzaamheden voor de SVB in het kader van heroverweging Sociaal Medisch Oordeel.</p> <p>Neemt actief deel aan de dag- en weekstart.</p>	
Kwaliteit(szorg)	<p>Voert op eigen initiatief of op verzoek controle uit op de administratieve processen.</p> <p>Draagt bij aan kwaliteitsborging en/of verbetering van de administratieve processen.</p>	<p>Producten/diensten worden opgeleverd binnen de afgesproken kwaliteitseisen.</p> <p>De kwaliteit van klantgerichtheid in contacten voldoet aan de kwaliteitseisen.</p>
HRM	<p>Ontwikkelt zich langs de 4 dimensies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennis - vaardigheden - ervaring - attitude <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, het district, B&B en UWV.</p> <p>Is aanspreekbaar op het eigen functioneren en spreekt anderen aan op hun functioneren.</p>	<p>Nakomen afspraken in 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>

Kaders en speel-/ regelruimte

De functie wordt uitgevoerd binnen de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, UWV-beleid en B&B- beleid.

Vakinhoudelijke competenties

Heeft minimaal MBO-niveau, bij voorkeur aangetoond door een afgeronde MBO-opleiding

Kent en begrijpt de rol in het werkproces

Kent globaal de gehele SV wet en regelgeving

Kent en gebruikt de voor het vakgebied relevante procedures, processen en systemen.

Functieprofiel Administratief medewerker B&B

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.	Stelt zich dienstverlenend op en maakt actief gebruik van de eigen regelruimte. Geeft op voor de klant begrijpelijke wijze aan wat eigen organisatieonderdeel wel en niet voor de klant kan betekenen.
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Benoemt problemen binnen het team, het district, B&B en UWV en zet zich in om deze samen op te lossen. Helpt anderen bij het behalen van hun 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.	Behaalt het afgesproken individuele en teamresultaat.
Kwaliteitsgerichtheid	Hoge eisen stellen aan kwaliteit van producten en diensten en daarnaar handelen.	Stelt voor zichzelf hoge eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Komt met voorstellen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.
Organiseren van het eigen werk.	Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen.	Documenteert en archiveert het werk zodanig dat benodigde informatie snel te vinden is. Maakt een realistische tijdsplanning van alle taken en plant tijd in voor onverwachte zaken.
Integriteit	Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben.	Deelt vertrouwelijke informatie alleen met diegenen die daar wettelijk recht op hebben. Handelt in overeenstemming met de relevante wet- en regelgeving.
Mondelinge communicatie	Ideeën en meningen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie; taal en terminologie aanpassen aan de anderen.	Brengt een boodschap op een gestructureerde wijze en in een taal die de ander begrijpt. Legt complexe zaken in simpele woorden uit. Verduidelijkt termen die voor de gesprekspartner onduidelijk zijn.

Funcieprofiel Administratief medewerker B&B

Flexibel gedrag	Indien zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen teneinde het gestelde doel te bereiken.	Varieert op de juiste momenten tussen de inhoud van het gesprek en de relatie met de gesprekspartner.
-----------------	---	---

Contextinformatie en kleurbeeld

Bij Bezwaar en Beroep (B&B) kunnen cliënten en werkgevers terecht als ze het niet eens zijn met een door UWV genomen beslissing. Mensen die zich in een ingewikkelde situatie vol onzekerheden bevinden, mensen die al een hele reis bij UWV achter de rug hebben en het gevoel hebben geen kant meer op te kunnen. Zij verlangen een zorgvuldige behandeling van hun bezwaar- of beroepszaak en dat er nog eens goed, eerlijk en onafhankelijk naar hun situatie wordt gekeken. Zodat ze weten waar ze aan toe zijn en krijgen waar ze recht op hebben. Daarom streven we naar dienstverlening die juist, snel en begripvol is, waardoor mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Natuurlijk kunnen wij niet alle problemen oplossen. Maar we kunnen mensen wel verder helpen.

Een belangrijk speerpunt van B&B voor de komende jaren is de beweging naar een publieke dienstverlening waarin meer aandacht is voor de menselijke maat en maatwerk. Andere ontwikkelingen die binnen B&B spelen zijn: verbetering van onze dienstverlening, meer samenwerking met andere organisatieonderdelen en verdere professionalisering. Belangrijke waarden binnen B&B zijn: samenwerken, transparantie, enthousiasme en rechtvaardigheid. Deze waarden vertalen zich in onze wijze van werken en het omgaan met elkaar, andere collega's binnen UWV en onze cliënten.

Medewerkers dragen actief bij aan het creëren van een gemeenschappelijke focus binnen hun team. Waarbij het gaat om samen te zoeken naar een rechtmatig besluit dat past bij de feiten, omstandigheden en belangen van de cliënt.

Kleurbeeld Administratief medewerker B&B

Als administratief medewerker bij Bezwaar en Beroep ben je de spin in het web! Je verzorgt de administratieve ondersteuning in het kader van bezwaar, beroep en hoger beroepsprocessen. De administratief medewerker start het hele werkproces op en is daarmee een belangrijke speler aan de start van het proces.

De administratief medewerker heeft als eerste het contact moment met de client binnen het werkproces. De administratief medewerker legt mondeling de bezwaarprocedure uit, beantwoorde de eerste vragen en biedt een luisterend oor aan de bezwaarmaker.

Binnen het ondersteunend administratief proces zorgt de administratief medewerker voor schriftelijk gestandaardiseerde communicatie zodat cliënten tijdig en optimaal zijn geïnformeerd.

Als administratief medewerker kom je met meerdere wetten in aanraking. Om goed te kunnen presteren moet je globale kennis hebben van wet en regelgeving zoals UWV deze uitvoert.

Ook kan de administratief medewerker binnen de context van de functie andere ondersteunende werkzaamheden verrichten, in voorkomende gevallen, die niet opgenomen zijn in de functieomschrijving.