

Memo

Aan : Gemeente Haarlem, Maurice Spier
Van : Leeuwendaal, Romy Paulissen
Datum : 3 augustus 2016
Betreft: functiewaarderingsadvies Klantmanager

Beste Maurice,

Je hebt ons verzocht een waarderingsadvies op te stellen voor de functie van

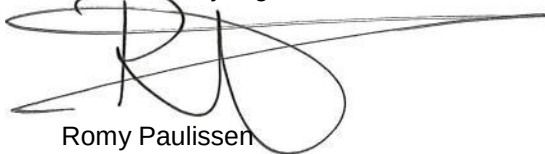
- Klantmanager

Hiervoor heb je ons de volgende informatie verstrekt:

- Functiewaarderingsverzoek
- Functiebeschrijving Klantmanager (nieuw)
- Functiebeschrijving Medewerker servicecentrum
- Functiebeschrijving Inkomensdienstverlening

Op basis hiervan hebben wij het advies opgesteld. Mocht je hierover vragen hebben, laat het ons dan gerust weten.

Met vriendelijke groet,



Romy Paulissen

Advies:

- Klantmanager: U 9

Functie:	Klantmanager
Hoofdafdeling:	Sociaal Domein
Afdeling:	
Registratie:	SZW-340

Uit de functiebeschrijving zijn de volgende niveaubepalende werkzaamheden opgenomen als takenpakket van de klantmanager:

- Vraaganalyse
 - Verduidelijkt en definieert de brede (hulp)vraag van de klant binnen het gehele Sociale Domein
 - Vormt een integraal beeld van de klant en de context waarin de klant zich begeeft
 - Je formuleert samen met de klant het gewenste resultaat en stelt daartoe doelen vast en inventariseert en bewaakt acties
 - Werkt actief samen met andere afdelingen binnen de organisatie, het sociaal wijkteam en partners in de regio
- Caseloadbeheer
 - Beheert een caseload van uitkeringsgerechtigden door o.a. het verwerken van inkomstenverklaringen, doorvoeren van mutaties/signalen en het uitvoeren van (her)onderzoeken en beëindigingen
- Procesregie
 - Maakt binnen een plan van aanpak, procesafspraken met de klant en geeft hier uitvoering aan
 - Voert regie op het proces van de klant (doelmatigheid en rechtmatigheid) en zoekt actief de brede samenwerking binnen de eigen organisatie, het sociaal wijkteam en met samenwerkingspartners in de regio

Koppeling aan bouwsteen

Vanwege het uitvoerende karakter van de functie dient de functie ingedeeld te worden in hoofdgroep U (Uitvoering).

De Klantmanager verricht voornamelijk uitvoerende werkzaamheden, gericht op het verduidelijken en definiëren van de hulpvraag binnen het hele Sociale Domein, het analyseren van de vraag en het beoordelen van de mogelijkheden voor de klant en het behapelen van de te ondernemen vervolgstappen. Het betreft inhoudelijke beoordeling, begeleiding en sturing op het proces. Het aandachtsgebied vraagt om brede kennis van het Sociaal Domein en het kunnen toepassen van deze kennis in het traject met de klant. Er is sprake van het voeren van regie op het proces van de klant, waarbij ook de brede samenwerking wordt opgezocht, met zowel interne als externe partijen. Eigen analyse is essentieel en interpretatie is essentieel, onder meer bij het formuleren van het gewenste resultaat en de doelen daaromtrent. De inrichting van het proces van de klant wordt hierbij deels zelf ontwikkeld.

Wanneer we deze kenmerken afzetten tegen de bouwfuncties binnen de reeks Uitvoering, dan blijkt dat de bouwstenen U 8, U 9 en U 10 in aanmerking komen voor deze functie. Bij bouwstenen U 8 en U 9 is sprake van een uitvoerende functie, met een breed en specialistisch karakter. Het voeren van de regie op het proces van de klant en het formuleren van resultaten en doelen komt onvoldoende terug in bouwsteen U 8. Dit is beter passend binnen bouwsteen U 9, waarbij sprake is van het regelmatig realiseren van nieuwe praktijkoplossingen. Daarnaast is er binnen bouwsteen U 9 sprake van het werken met een ruimte mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Door

het voeren van regie op het proces, het inrichten van het proces voor de klant en het actief samenwerken met diverse in- en externe partijen, is bouwsteen U 9, waar sprake is van zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en nieuwe praktijkoplossingen passend. U 10 overstijgt het niveau van de Klantmanager. In de bouwsteen U 10 is sprake van een uitvoerende functie met zelfstandige beleid- en adviesaspecten. De functie van Klantmanager is gericht op de uitvoering van de processen van de klant binnen het Sociaal Domein en omvatten geen zelfstandige beleid- en advieswerkzaamheden.

Conclusie

Wij adviseren dit jaarplan te koppelen aan bouwsteen U 9.