



Keuzeprofiel medewerker terugvordering en verhaal 2.0

Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van veel wetten, waaronder de Participatiewet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdwet en de Wet Inburgering. Hierbij zijn uitkeringen en betalingen gemoeid. Niet altijd zijn deze gelden terecht of zonder voorwaarden uitgekeerd, zodat er ook sprake kan zijn van terugvorderingen of verhaalszaken indien de uitgekeerde gelden verhaald kunnen worden bij derden.

Het kan ook zijn dat er terugvorderingen zijn opgeboekt waar de klant geen debet aan heeft; in dat geval moet ervoor gezorgd worden dat dit wordt terug gedraaid en de klant niet onnodig in de problemen komt. Het daarna voorkomen van fouten is onderdeel van de continue lerende organisatie die de gemeente wil zijn.

Door de verzamelde ervaringen bij verschillende gemeenten bleek dat er door de transities en transformaties een andere kijk ontstond op de complexiteit rond 'terugvordering en verhaal'. Bij een aantal gemeenten heeft dit geleid tot een ander profiel van de betreffende medewerker(s). Hieronder wordt een bundeling weergegeven van de vaardigheden, kennis en competenties die bij kunnen dragen aan een

profiel van zo'n medewerker; dit natuurlijk naar behoefte en inrichting van de betreffende gemeente. Belangrijk kan zijn dat de gevraagde medewerker past bij het team en zich kan vinden in de opdracht waar de gemeente voor staat; een goede omschrijving hiervan is dus zeker aan te raden.

Het doel van de functie is

- Op een rechtvaardige en rechtmatige manier gelden te incasseren waar de gemeente recht op heeft.
- Het onderzoeken van terugvorderingen en het incasseren ervan indien terecht.
- Het onderzoeken van mogelijkheden tot terechtvorderingen en deze uitvoeren.

Terugvordering

De medewerker is verantwoordelijk voor het beoordelen, rapporteren en terugvorderen van ten onrechte of te veel verstrekte uitkeringen. Indien nodig treft de medewerker regelingen en onderzoek hij/zij de mogelijkheden tot terugvorderen en/of kwijtschelden.

Verhaal

De medewerker voert onderzoeken uit naar verhaalplicht bij derden en berekent eventueel een aanvul-

lende onderhoudsbijdrage en legt deze op. Hij/zij werkt in een team dat schriftelijk en telefonisch contact onderhoudt met zakelijke of particuliere relaties waar een vordering open staat. De medewerker verkrijgt informatie, maakt betalingsafspraken en waar nodig worden relaties aangesproken op betalingsregelingen. Naast dit contact spreekt hij/zij met opdrachtgevers over lopende vorderingen. De nieuwe collega weet goed om te gaan met weerstand en tegengestelde belangen. Hij/zij is zelfstandig om dagelijkse knelpunten zelf op te lossen en denkt na over duurzame verbeteringen in de totale dienstverlening en de werkprocessen.

Oftewel een zorgvuldige en creatieve collega die oog heeft voor de omstandigheden van de burger. Weet heeft van de wet- en regelgeving binnen het brede sociale Domein en de ondersteuning biedt die de gemeente in dit kader kan vormgeven. Iemand die een goede balans kan vinden tussen de betaalplicht en de persoonlijke en financiële draagkracht. En vandaar uit met realistische voorstellen komt. Die het gesprek met de burger hierover op een prettige manier kan voeren, ondanks de aard van het onderwerp.

Kerntaken

De medewerker terugvordering en verhaal, houdt zich primair bezig met het:

- Behandelen van terugvorderings- (en verhaalszaken) met persoonlijk klantcontact
- Registreren van te verwerken beslissingen in het geautomatiseerde systeem en controleren op juistte en volledige aanlevering
- Adviseren en ondersteunen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zoals het doen van verbetervoorstellen voor het primaire proces
- Beoordelen van fraudesignalen
- Het verzamelen en controleren van de gegevens na ontvangst van de toegewezen vordering, daarna zorg je voor vastlegging in het systeem
- Het zorg dragen voor de inhoudelijke beoordeling van gegevens om een inschatting te maken van de verhaalsmogelijkheden
- Het volledig afhandelen van het verhaal in rechte procedures
- Het managen van verwachtingen
- Het zoeken van contact met externe partijen om tot een betalingsmogelijkheid te komen van de door hen verschuldigde bedragen
- In deze functie rapporteer je aan een teamleider
- Voert onderzoeken uit naar de haalbaarheid van terugvordering en verhaal van teveel c.q. ten onrechte verstrekte uitkeringen (o.a. levensonderhoud, bijzondere bijstand, leenbijstand of externe verrekeningen)

- Voert onderzoek uit naar verhaalplicht bij derden
- Voert gesprekken met interne debiteuren inzake de maandelijkse aflossing
- Sluit een schriftelijke overeenkomst voor de maandelijkse aflossing
- Voert draagkracht- en netto berekeningen uit
- Voert boetegesprekken en legt boetes op
- Stelt een concept herbeschikking op, op basis van de rapportage naar aanleiding van het behandelde bezwaar door het onderdeel Verhaal en Bezwaar.

Kennis

- Kennis van wet- en regelgeving van het Sociaal Domein zoals de Wmo 2015, Jeugdwet, Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet, Participatiewet, loaw, loaz en Bbz; en de Algemene wet bestuursrecht
- Is in het bezit van een afgeronde HBO opleiding Rechten of vergelijkbare opleiding
- Heeft minimaal een aantal jaar ervaring als medewerker Terugvordering en Verhaal bij een gemeente
- Heeft kennis van relevante administratieve procedures en processen binnen het werkgebied

Vaardigheden

- Verantwoordelijkheidsgevoel
- Meedenken over voorwaarden om de afdeling optimaal te laten functioneren
- Open communicatie naar alle medewerkers van de afdeling
- Het vermogen tot samenwerking en overleg
- Klantgericht werken
- Openstaan voor veranderingen
- Positief kritische houding
- Staat stevig in de schoenen / blijft kalm onder druk en stress
- Analyseren en signaleren van problemen en vragen
- Feiten en problemen in een breder verband plaatsen, samenhang zien en uitleggen
- Hoofd- en bijzaken scheiden
- Legt verbanden, doorziet structuren en trekt conclusies uit beschikbare informatie
- Selecteert systematisch gegevens, gebruikt meerdere informatiebronnen en structureert en interpreteert gegevens
- Toetst relevantie van beweringen en onderbouwing van argumenten
- Kalm, objectief en effectief blijven functioneren bij tijdsdruk, tegenslag, teleurstelling of tegenspel
- Stelt anderen gerust met kalm optreden
- Houdt onder druk vast aan het eigen standpunt
- Luistert naar de kritiek van anderen, erkent reële punten en gebruikt deze
- Zorgvuldigheid Handelen gericht op het voorkomen van fouten

- Accuraat omgaan met gegevens en de verwerking daarvan
- Respectvol in contact
- Toetst eigen werk aan geldende procedures, regels en afspraken en consulteert anderen hierbij
- Werkt onder druk kwaliteitsgericht, planmatig en gestructureerd en let daarbij op details
- Herkent afwijkingen van de norm en mogelijke fouten van zichzelf en anderen en zorgt voor verbetering.
- Onafhankelijkheid, zelfstandig en zelfbewust werken
- Omgaan met eisen, veranderingen en hindernissen
- Eigen standpunten innemen en verdedigen
- Rekening houdend met de visie van de organisatie
- Neemt eigen beslissingen en kiest zelf oplossingen, schept ruimte voor eigen ideeën
- Vraagt feedback en hulp op het juiste moment op basis van een inschatting van de eigen kennis en vaardigheden
- Ontwikkelingen en kansen zien en ernaar handelen; uit zichzelf zaken oppakken om doelstellingen te realiseren of knelpunten op te lossen
- Signaleert mogelijkheden voor bestaande producten buiten het eigen werkterrein
- Doet binnen de gestelde grenzen voorstellen voor verbetering van de (eigen) werkprocessen
- Initieert acties binnen het eigen werkterrein; levert ongevraagd voorstellen en adviezen, combineert bestaande oplossingen en aanpakken
- Heeft overtuigingskracht

december 2018