

Functieprofiel Casemanager (senior)

Doel van de functie

De senior casemanager adviseert en ondersteunt de klant en heeft de regie in het proces rondom de verzuimbegeleiding. De senior casemanager levert hiermee een bijdrage aan de verbetering van gezondheid, inzetbaarheid en productiviteit in de organisatie. Hij of zij coacht hierbij de leidinggevende en/of de afdeling HRM, is het eerste aanspreekpunt voor onze klanten, heeft contact met de verzuimende medewerkers en werkt hierbij samen met de betrokken bedrijfsarts. Voor de klantengroep < 50 medewerkers verricht de senior casemanager zelfstandig (warme) acquisitie.

De senior casemanager heeft qua kennis en vaardigheden een voorbeeldrol naar de collega casemanagers.

De casemanager is in dit verband bekend met relevante wet- en regelgeving en richtlijnen. De casemanager acteert in een omgeving met vaak tegengestelde belangen, wat bijzondere eisen stelt aan communicatieve vaardigheden.

Plaats in de organisatie

De casemanager rapporteert aan de Manager Arbodienstverlening.

Taken

Begeleiden en/of uitvoeren van het verzuimproces medewerkers van opdrachtgevers van Vitaal Verder (binnen wettelijke richtlijnen):

- Uitvoeren van het verzuimproces (begeleiding medewerker, verzuimgesprekken, evaluatiegesprekken, rapportages)
- Telefonische- en/of fysieke begeleiding (waar nodig op locatie) van arbeidsongeschikte medewerkers bij verzuim, waar mogelijk gebruik makend van de standaard werkwijze
- Opstellen (of adviseren omtrent) maatwerk werkhervattingsplannen/plannen van aanpak
- Gespreksvoering, conform het Privacybeleid
- Onderhouden van contacten met het UWV, bedrijfsarts, leidinggevendenden of contactpersonen bij de opdrachtgevers en overige betrokkenen bij het verzuimproces
- Zorgdragen en verantwoordelijk zijn voor een correct en kwalitatief goed re-integratiedossier (verzamelen relevante documenten, maken van voortgangsrapportages, gespreksverslagen, rapportages van bedrijfsarts, etc.)
- Afhandelen van de overige administratieve acties in het kader van het verzuimproces (correspondentie, up to date houden van digitaal dossier, ziek- en herstelmelding)
- Input leveren aan de direct leidinggevendenden op arbeidsmogelijkheden en adviseren over een (tijdelijke) passende arbeidsplaats
- Adviseren, faciliteren en ondersteunen (gevraagd en ongevraagd) van de direct leidinggevendenden op het gebied van ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie
- Op organisatieniveau bij de klant adviseren omtrent trends en ontwikkelingen
- Onderhouden en waar mogelijk uitbreiden van het providers netwerk van Vitaal Verder
- Vraagbaak en voorbeeldrol voor collega's
- Houdt zich op de hoogte van vakinhoudelijke ontwikkelingen
- Vakinhoudelijk sparringpartner intern en extern
- Zelfstandig (warme) acquisitie kunnen uitvoeren voor klanten < 50 medewerkers.

Funcatiekenmerken

- Voert het vak uit in al zijn facetten
- Levert maatwerk in dienstverlening
- Regierol over verzuimdossiers
- Sterke adviesvaardigheden
- Kennisintensief
- Vraagbaak en aanspreekpunt intern en voor de eigen klanten

Competenties

Generieke competenties	
<p>Klantgerichtheid:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren. Vertoont voorbeeldgedrag onder meer door mogelijke toekomstige behoeften van (potentiële) klanten te onderzoeken.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt met medewerkers/collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat. • Geeft voorbeelden in concrete situaties. • Toont waardering voor collega's/medewerkers die door hun inzet klanten aan zich (of de organisatie) weten te binden. • Zet dienstverlening zodanig neer dat hij/zij het vertrouwen van de klant krijgt. • Onderzoekt mogelijke toekomstige behoeften van (potentiële) klanten. • Zet medewerkers/collega's effectief in om het vertrouwen van de klant te winnen of om de dienstverlening optimaal vorm te geven.
<p>Kwaliteitsgerichtheid:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om acties te ondernemen om kwaliteit te verhogen en zich aan geldende regels te houden. Vertoont voorbeeldgedrag door geen concessies ten aanzien van de kwaliteit te doen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt in de groep hoe de dienstverlening verbeterd kan worden. • Vraagt medewerkers/collega's om te streven naar hoge kwaliteit dienstverlening. • Spreekt medewerkers/collega's erop aan wanneer zij afwijken van geldende regels of procedures. • Gaat adequaat om met ontevreden klanten. • Doet geen concessies ten aanzien van de kwaliteit.
<p>Resultaatgerichtheid:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om gestelde doelen te realiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door actief op team-/groepsresultaten te sturen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt helder welke resultaten hij/zij van de medewerker of betrokken collega verwacht. • Bespreekt behaalde resultaten van medewerkers/collega's en ondersteunt hen bij het opstellen van een actieplan voor aankomende periode. • Vraagt medewerkers/collega's gericht naar de resultaten van hun inspanningen.



	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt teamleden op de hoogte over de mate waarin doelstellingen bereikt zijn. • Monitort groepsresultaten en stuurt zo nodig bij.
<p>Samenwerken:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken. Vertoont voorbeeldgedrag door samenwerking met andere organisatieonderdelen te initiëren en te onderhouden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Complimenteert anderen die goed hebben samengewerkt. • Spoort collega's/medewerkers aan om zaken regelmatig met elkaar af te stemmen en elkaar te informeren. • Formuleert in groepsverband de gemeenschappelijke noemers, focust op de overeenkomsten. • Doet concessies aan eigen wensen, teneinde als groep een stap verder te kunnen komen. • Initieert samenwerkingsverbanden met andere groepen/afdelingen.
<p>Functie specifieke competenties</p>	
<p>Plannen en organiseren:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot effectief organiseren van het werk. Vertoont voorbeeldgedrag door onder meer op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft medewerkers/collega's aanwijzingen over hoe efficiënter met tijd om te gaan • Ondersteunt medewerkers/collega's bij de planning en organisatie van hun projecten/activiteiten. • Stemt doelen van diverse groepen/afdelingen/activiteiten op elkaar af. • Anticipeert op wijzigingen en ontwikkelingen die op de eigen doelen van invloed kunnen zijn. Past plannen vroegtijdig aan. • Coördineert verschillende activiteiten/projecten; verdeelt zijn/haar aandacht op effectieve wijze.
<p>Voortgangsbewaking:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot voortgangscontrole. Vertoont voorbeeldgedrag door de voortgang en deadlines te bewaken van projecten/activiteiten.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licht aan collega's/medewerkers toe hoe hij/zij zelf de voortgang van projecten/activiteiten bewaakt. • Stelt in de groep regelmatig aan de orde hoe de voortgang van activiteiten of projecten te bewaken. Nodigt uit om ervaringen uit te wisselen. • Vraagt om terugkoppeling en voortgangsrapportages aan anderen die activiteiten/projecten uitvoeren waarvoor hij/zij de eindverantwoordelijkheid draagt. • Toetst regelmatig in hoeverre de uitvoering van het project nog overeenkomt met de planning. <p>1.</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Roept alle betrokkenen bij elkaar om te bespreken hoe het project/proces weer op tijdsschema te krijgen.
<p>Organisatiesensitiviteit:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om rekening te houden met verschillen in belangen van groepen en onderdelen door vooraf te toetsen of er draagvlak is, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Praat met teamleden over de belangen van de verschillende afdelingen of organisatieonderdelen.• Stelt in de groep aan de orde hoe draagvlak voor een plan bij verschillende groepen in de organisatie kan worden verkregen.• Toetst vooraf bij de juiste partijen of er draagvlak is voor zijn/haar voorstellen.• Krijgt zaken van de grond door de juiste partijen op het juiste moment te benaderen of te bewerken.• Houdt bij de presentatie van plannen rekening met de wijze waarop deze ontvangen kunnen worden.
<p>Mondelinge communicatie:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving ideeën en meningen aan anderen op heldere wijze over te brengen. Vertoont voorbeeldgedrag door op levendige wijze, complexe zaken simpel uit te leggen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Geeft feedback aan collega's die zich warrig uitdrukken. Geeft tips aan hen.• Geeft tips aan collega's hoe zij hun boodschap in gesprekken met (interne) klanten helder kunnen overbrengen (zoals: geen vaktaal, heldere voorbeelden, en heldere opbouw van verhaal).• Legt complexe zaken stapsgewijs en in simpele bewoordingen uit.• Verlevendigt en ondersteunt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.• Stelt en/of beantwoordt vragen een voor een.
<p>Overtuigingskracht:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om beter te argumenteren en trachten instemming voor standpunten te krijgen, vooral door het vertonen van voorbeeldgedrag.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Geeft collega's/medewerkers tips om beter te argumenteren.• Is in staat een groep voor zijn/haar ideeën te winnen.• Zoekt in de standpunten en redeneringen van de ander naar mogelijkheden om de eigen argumenten bij aan te laten sluiten.• Brengt argumenten gedoseerd en op het juiste moment naar voren.• Presenteert naast zijn/haar standpunt ook de eventuele tegenwerpingen van de ander, en ontkracht deze één voor één.
<p>Flexibel gedrag:</p> <p><i>Stimuleert anderen in de directe werkomgeving op effectieve wijze tussen gedragstijlen te schakelen om een gesteld</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Geeft collega's/medewerkers tips over hoe ze tijdens gesprekken effectief kunnen schakelen tussen communicatiestijlen, bijvoorbeeld



Vitaal Verder
arbodienstverlening

doel te bereiken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

vragen stellen, informatie geven en adviseren.

- Past zijn/haar manier van motiveren aan de individuele betrokkenen aan.
- Past zijn/haar gedragsstijl succesvol aan de situatie aan.
- Bewaakt dat in de groep zowel aandacht wordt gegeven aan de inhoud als aan de sfeer.
- Hanteert bij het beïnvloeden van anderen verschillende stijlen, bijvoorbeeld instructies geven, overleggen en samenwerken.