

## **Functieprofiel Casemanager**

### **Doel van de functie**

De casemanager adviseert en ondersteunt de klant en heeft de regie in het proces rondom de verzuimbegeleiding. De 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 medewerker en werkt hierbij samen met de betrokken bedrijfsarts en/of Arboverpleegkundige.

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):

- De casemanager is gezamenlijk verantwoordelijk voor voldoende kantoorbezetting.
- De casemanager is gezamenlijk verantwoordelijk voor voldoende bezetting in de Arbo telefoonlijn.
- 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 Privacy beleid.
- Onderhouden van contacten met het UWV, bedrijfsarts, leidinggevend en 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 leidinggevend en op arbeidsmogelijkheden en adviseren over een (tijdelijke) passende arbeidsplaats.
- Adviseren, faciliteren en ondersteunen (gevraagd en ongevraagd) van de direct leidinggevend en op het gebied van ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie.
- Signalerende rol naar de klant t.o.v. trends en ontwikkelingen.
- Vraagbaak voor collega's.
- Zoekt verbinding met de afdelingen Mobiliteit en Arbeidsdeskundige dienstverlening.
- Houdt zich op de hoogte van vakinhoudelijke ontwikkelingen.
- Vakinhoudelijk sparringpartner intern en extern.

### Functiekenmerken

- Voert het vak uit in al zijn facetten.
- Levert maatwerk in dienstverlening.
- Regierol over verzuimdossiers.
- Sterke adviesvaardigheden.
- Kennisintensief.
- Vraagbaak en aanspreekpunt voor collega's en klanten.

### Competenties

Generieke competenties	
<p><b>Klantgerichtheid:</b></p> <p><i>Denkt actief mee met de klant en komt met passende voorstellen die aansluiten op (toekomstige) behoeften, ook op de lange termijn.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laat zien met de (potentiële) klant mee te denken. Doet voorstellen die geheel aansluiten op de behoefte van de klant.</li> <li>2. Zoekt naar oplossingen die ook op de lange termijn bevredigend zijn voor de (potentiële) klant.</li> <li>3. Onderzoekt steeds weer de verdere behoeften van de klant.</li> <li>4. Raadpleegt contacten of andere relevante bronnen als kranten en internet om de behoeften en wensen van zijn/haar (potentiële) klanten te inventariseren.</li> <li>5. Toont zich op de hoogte van de interne organisatie, markten en producten/diensten van de klantorganisatie.</li> </ol>
<p><b>Kwaliteitsgerichtheid:</b></p> <p><i>Doet voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen. Verschuilt zich niet achter regels en procedures.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komt met voorstellen om de kwaliteit van producten of diensten te verbeteren.</li> <li>2. Onderneemt actie om fouten en klachten in de toekomst te voorkomen.</li> <li>3. Maakt naar aanleiding van kwaliteitsmetingen een verbeterplan, en voert dit uit.</li> <li>4. Vraagt de klant of hij tevreden is over de geleverde kwaliteit en vraagt door bij opmerkingen van de klant.</li> <li>5. Neemt verantwoordelijkheid voor de</li> <li>6. uitvoering van regels en procedures.</li> </ol>
<p><b>Resultaatgerichtheid:</b></p> <p><i>Stelt ambitieuze en haalbare doelen, en realiseert deze. Grijpt in wanneer resultaten tegenvallen.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verandert zijn/haar werkmethode om iets sneller te kunnen doen of om betere resultaten te kunnen behalen.</li> <li>2. Doet voorstellen voor methoden die efficiënter en/of effectiever zijn.</li> <li>3. Grijpt in wanneer resultaten tegenvallen.</li> <li>4. Kan altijd aangeven welke resultaten hij/zij zelf of het team heeft behaald.</li> <li>5. Stelt ambitieuze en haalbare doelen.</li> </ol>
<p><b>Samenwerken:</b></p> <p><i>Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat en een goede sfeer.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komt met ideeën over hoe het gezamenlijk resultaat verbeterd kan worden.</li> <li>2. Wisselt op eigen initiatief informatie/kennis en ideeën met collega's uit.</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Benoemt problemen binnen de groep of het team en zet zich in om deze op te lossen.</li> <li>4. Neemt initiatief tot acties die de teamgeest bevorderen.</li> <li>5. Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ol>
--	--

<b>Functie specifieke competenties</b>	
<p>Plannen en organiseren:</p> <p><i>Werkt op basis van plannen en stelt daardoor de juiste prioriteiten. Werkt efficiënt.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stelt voor het dagelijks werk prioriteiten op basis van belangrijkheid en urgentie.</li> <li>2. Maakt voor zichzelf een actieplan gericht op het behalen van een resultaat.</li> <li>3. Plant een dag/week efficiënt in door werkzaamheden te combineren.</li> <li>4. Formuleert voor de eigen functie jaarlijkse en tussentijdse doelen en gebruikt deze als rode draad in het dagelijkse werk.</li> <li>5. Voorziet belemmeringen en ontwikkelt daar oplossingen voor.</li> </ol>
<p>Voortgangsbewaking:</p> <p><i>Bewaakt zelfstandig de voortgang van projecten/activiteiten, rapporteert hierover en anticipeert op verstoringen in de voortgang.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Checkt tussentijds of de planning wordt gehaald. Informeert bij de betrokkenen naar de voortgang en of de resultaten zullen worden gehaald.</li> <li>2. Bewaakt projecten/activiteiten in termen van uren, geld, mensen en hulpmiddelen.</li> <li>3. Legt voortgangsrapportage aan en houdt deze up-to-date.</li> <li>4. Anticipeert op mogelijke verstoringen van voortgang door tijdig in te grijpen of voorzorgsmaatregelen te nemen.</li> <li>5. Checkt vooruitlopend op de uitvoering van plannen of de benodigde middelen (mensen, geld, tijd) aanwezig zijn.</li> </ol>
<p>Mondelinge communicatie:</p> <p><i>Past zijn/haar taalgebruik aan de ander aan, brengt een heldere structuur aan in zijn/haar verhaal en ondersteunt boodschap op non-verbale wijze.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gebruikt woorden die de ander kent, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>2. Deelt een ingewikkelde boodschap puntsgewijs, in logische volgorde aan de ander mee.</li> <li>3. Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in de juiste volgorde mee.</li> <li>4. Gebruikt intonatie, hoofdbewegingen en gebaren ter ondersteuning van wat hij/zij wil zeggen.</li> <li>5. Legt zaken simpel en duidelijk aan de ander uit.</li> </ol>
<p>Overtuigingskracht:</p> <p><i>Verdiept zich in de ander en stemt zijn/haar argumentatie daarop af, en weet zijn/haar standpunt goed te verwoorden.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Geeft aan wat de voordelen van zijn/haar standpunt voor de ander zijn.</li> <li>2. Bouwt in een betoog met name voort op die argumenten waar de ander gevoelig voor blijkt te zijn.</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Weerlegt met argumenten de bezwaren</li><li>4. van de ander.</li><li>5. Informeert naar het standpunt of de voorkeur van de ander en speelt hier tijdens zijn/haar argumentatie op in.</li><li>6. Geeft eigen standpunt verpakt in een goed verhaal.</li></ol>
<p>Flexibel gedrag:</p> <p><i>Verdiept zich in de ander en past gedragstijl aan om een doel te bereiken.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Schakelt bij weerstand of conflicten op de juiste momenten tussen de verschillende stijlen, bijvoorbeeld tussen confronteren en meebewegen.</li><li>2. Schakelt (tijdens gesprekken) snel en op de juiste momenten tussen aandacht geven aan de inhoud en aandacht geven aan de relatie met de gesprekspartner.</li><li>3. Verdiept zich in de ander en kiest op basis hiervan een benadering om zaken gedaan te krijgen.</li><li>4. Sluit tijdens een gesprek zijn/haar eigen gedragstijl aan bij die van de ander.</li><li>5. Hanteert in een gesprek verschillende communicatiestijlen, bijvoorbeeld vragen stellen, informatie geven en adviseren.</li></ol>