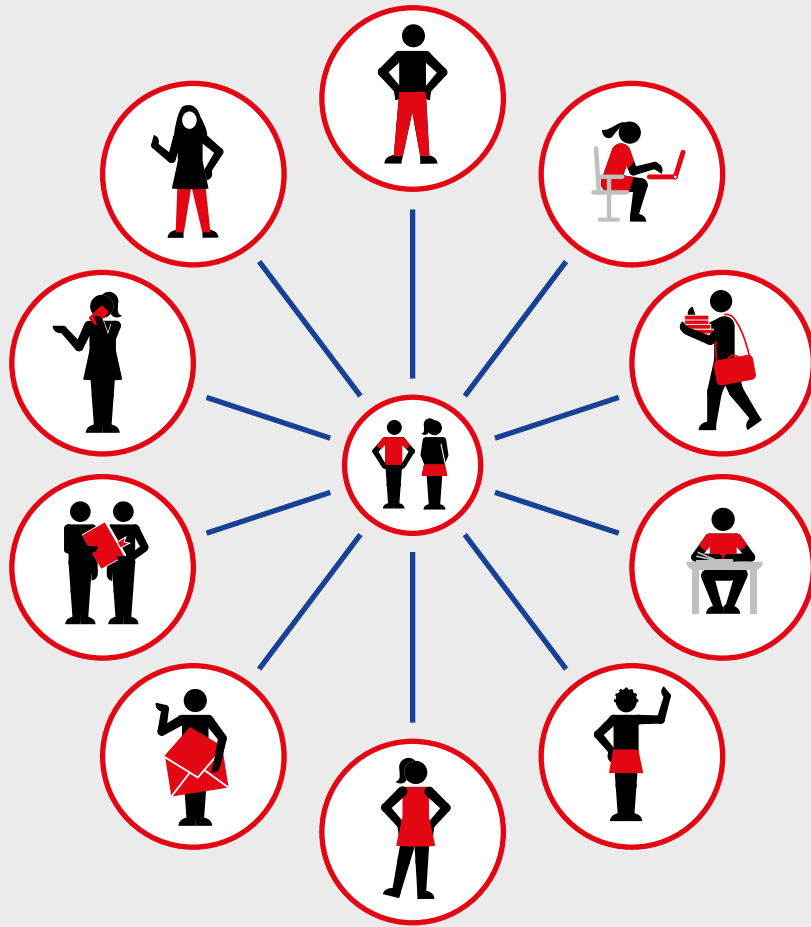




Gemeente
Amsterdam

Banenwaaier



voor
klantmanagers
van WPI

Banenwaaier voor klantmanagers van WPI

Klantmanager: een belangrijke en veelvoorkomende functie bij Werk Participatie en Inkomen (WPI). De klantmanager is het aanspreekpunt voor de klanten, geeft advies, bemiddelt en begeleidt diverse doelgroepen naar betaald werk. Een intensieve baan waarbij kennis en toewijding is vereist. Het werk vraagt een flinke dosis energie, inzet en veelal een lange adem.

Blijvende inzetbaarheid

Veel klantmanagers werken gemiddeld lang in hun functie. Hierbij is de kans op verveling, routine en afname van voldoening groot. Daarom is het van belang om regelmatig stil te staan bij het werk wat je doet. Geeft het je nog energie? Daagt het je nog uit? Of ben je mogelijk aan iets anders toe? Misschien denk je weleens aan ander werk waarbij je je talenten ook kunt inzetten of waarbij je wordt uitgedaagd iets anders te leren en toe te passen. Zodat je vitaal blijft en energiek. En je werk met plezier en voldoening kunt blijven doen. Bij al deze vragen is de Banenwaaier een handig hulpmiddel.

Functiemogelijkheden

In de Banenwaaier staan functies die interessant zijn als je toe bent aan iets nieuws. We maken onderscheid in horizontale en verticale functies. De horizontale functies liggen in het verlengde van de werkzaamheden van een klantmanager. Daarvoor worden competenties en vaardigheden gevraagd die je nu ook gebruikt. De verticale functies vragen om andere competenties, vaardigheden en kennis om de werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren. De Banenwaaier geeft je zo in een oogopslag een beeld van de mogelijkheden. Binnen je huidige directie en cluster, maar ook daarbuiten.

Training, scholing

Per functie staat kort beschreven wat de werkzaamheden inhouden. Ook tref je hierbij de gevraagde competenties aan. Daarnaast vind je informatie over de mogelijkheden voor (aanvullende) training of scholing. Kortom een handig naslagwerk voor verdere oriëntatie op de interne arbeidsmarkt. Overleg altijd eerst met je leidinggevende over het aanbod en kosten.

Wanneer gebruik je de Banenwaaier?

- Als je toe bent aan iets anders en benieuwd bent naar je mogelijkheden;
- Als voorbereiding op je ambitiegesprek met je leidinggevende;
- Als middel om tijdens voortgangsgesprekken ideeën te bespreken en te onderzoeken wat er nog meer past bij je competenties en vaardigheden;
- Als middel om met je werkbuddy stil te staan bij wat er allemaal nog meer is. En met elkaar te bespreken wat jullie bij elkaar vinden passen.

Hoe gebruik je de Banenwaaier?

De Banenwaaier is een hulpmiddel om op een gestructureerde wijze naar andere werkzaamheden te kijken.

De Banenwaaier beschrijft **jouw huidige generieke functie** aan de hand van de gevraagde competenties.

Op basis hiervan kun je een vergelijking met andere functies maken

- **horizontaal**, binnen jouw range: bijvoorbeeld sportmakelaar of leerplichtambtenaar;
- **verticaal**, buiten jouw range: bijvoorbeeld projectleider of zorgcoördinator.

Zo leer je vanuit je huidige competenties naar andere werkzaamheden te kijken. En vast te stellen wat een nieuwe stap van je vraagt.

Vraagt deze nieuwe stap naast (aanvullende) competenties ook nieuwe kennis en vaardigheden? Door te onderzoeken wat je daarvoor nodig hebt, weet je hoe je een eventuele kloof kunt overbruggen. Vaak volstaat een korte opleiding of training om aan de functie eisen te voldoen.

In deze banenwaaier is een selectie van mogelijkheden opgenomen. Deze werkwijze kan uiteraard ook op andere vacatures worden toegepast. >>

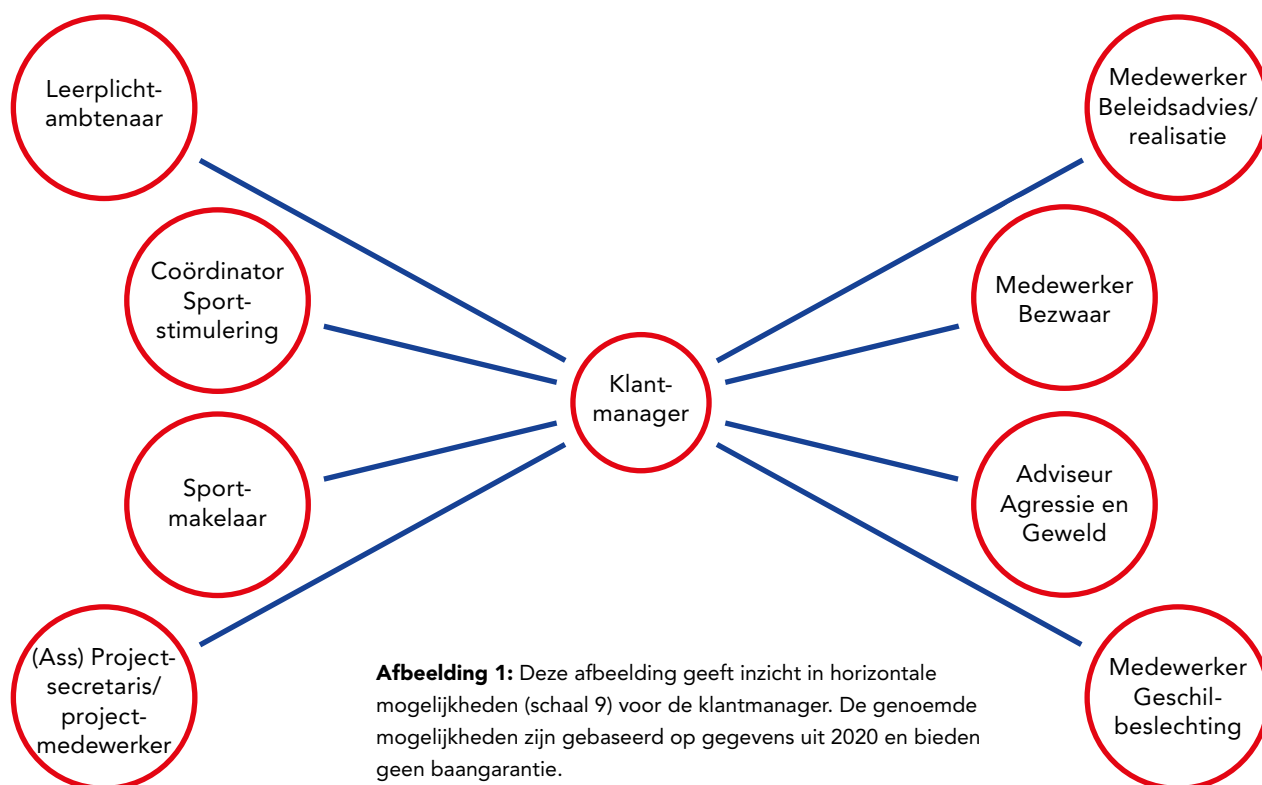
Meer informatie en advies?

De Banenwaaier biedt houvast bij een eerste verkenning. En dient als start bij verder onderzoek naar je mogelijkheden en inzetbaarheid. Wil je hier meer over lezen of kun je tips en advies gebruiken, kijk dan ook eens naar:

- De Amsterdamse Werkwijzer (deel 1): deze werkwijzer beschrijft de huidige arbeidsmarkt met werk dat door de digitalisering en automatisering verdwijnt én verschijnt. Daarin zie je welke vaardigheden in deze tijd belangrijk zijn. En waar de kansen wat werk betreft ontstaan. Zowel binnen onze organisatie als in de regio;
- Intranet WPI: geeft je inzicht in de instrumenten die er zijn om aan de slag te gaan met je loopbaan en ontwikkeling.
- Intranet Carrièrecentrum, zoals 'In 7 stappen naar een nieuwe baan' met tests om duidelijk te krijgen wat je competenties en vaardigheden zijn en tips en advies voor een actueel cv + Talentprofiel voor matching
- New Heroes en Alles uit jezelf van A&O fonds Gemeenten, voor online instrumenten, trainingen en informatie over je loopbaan en verdere ontwikkeling.

Toelichting functiebeschrijvingen banenwaaier klantmanager WPI

Horizontale mogelijkheden



Afbeelding 1: Deze afbeelding geeft inzicht in horizontale mogelijkheden (schaal 9) voor de klantmanager. De genoemde mogelijkheden zijn gebaseerd op gegevens uit 2020 en bieden geen baangarantie.

Leerplichtambtenaar (9) Ziet toe op naleving van de leerplichtwet door scholen, ouders en jongeren. Hiervoor faciliteert de Leerplichtambtenaar meerdere scholen en werkt samen met ketenpartners. Terugdringen van verzuim is het doel maar de route er naartoe en de middelen daarvoor zijn divers. Uiteraard binnen de kaders van de leerplichtwet. De te voeren gesprekken over de oorzaak en /of oplossingen met ouders, jongeren en/of instellingen bepalen veelal je route. Het maken van processenverbaal bij problematisch verzuim is ook echt een optie. Kortom een uitdagende combinatie tussen handhaving is een van de vele opties en het (laten) inzetten van hulpverlening.

Coördinator Sportstimulering (9) Werkzaam bij de stadsdelen. Is verbindende schakel tussen stadsdeel en uitvoerende partijen in de stad die sportactiviteiten aanbieden. Ziet toe, draagt zorg voor faciliteren van aanbod in de wijken in relatie tot gemaakte afspraken. Veel regelwerk, afstemming met partijen in de wijk.

Sportmakelaar (9) Coördineert activiteiten die door partners op en buiten de scholen worden uitgevoerd. Adviseert schoolcoördinatoren inhoudelijk over de sportprogramma's. Is hierbij verantwoordelijk voor de administratie,



communicatie en promotie van de activiteiten en bewaakt de voortgang en kwaliteit van gemaakte resultaatafspraken. Stemt af en heeft diverse contacten met (maatschappelijke) partners, aanbieders, preventieve netwerken en de scholen. Is daardoor een belangrijke schakel tussen sport en bewegen in de wijk en de schoolprogramma's.

(Ass) Projectsecretaris/projectmedewerker (9) Heeft ondersteunende rol bij programma of project. Het gaat veelal om combinatie van uitvoering/ondersteuning zoals maken van planningen, overzichten in combinatie met het hebben van inhoudelijke kennis. Meer dan uitvoeren en ondersteunen alleen. Vaak een soort van rechterhand van de projectleider, vraagbaak, allesweter, regelaar.

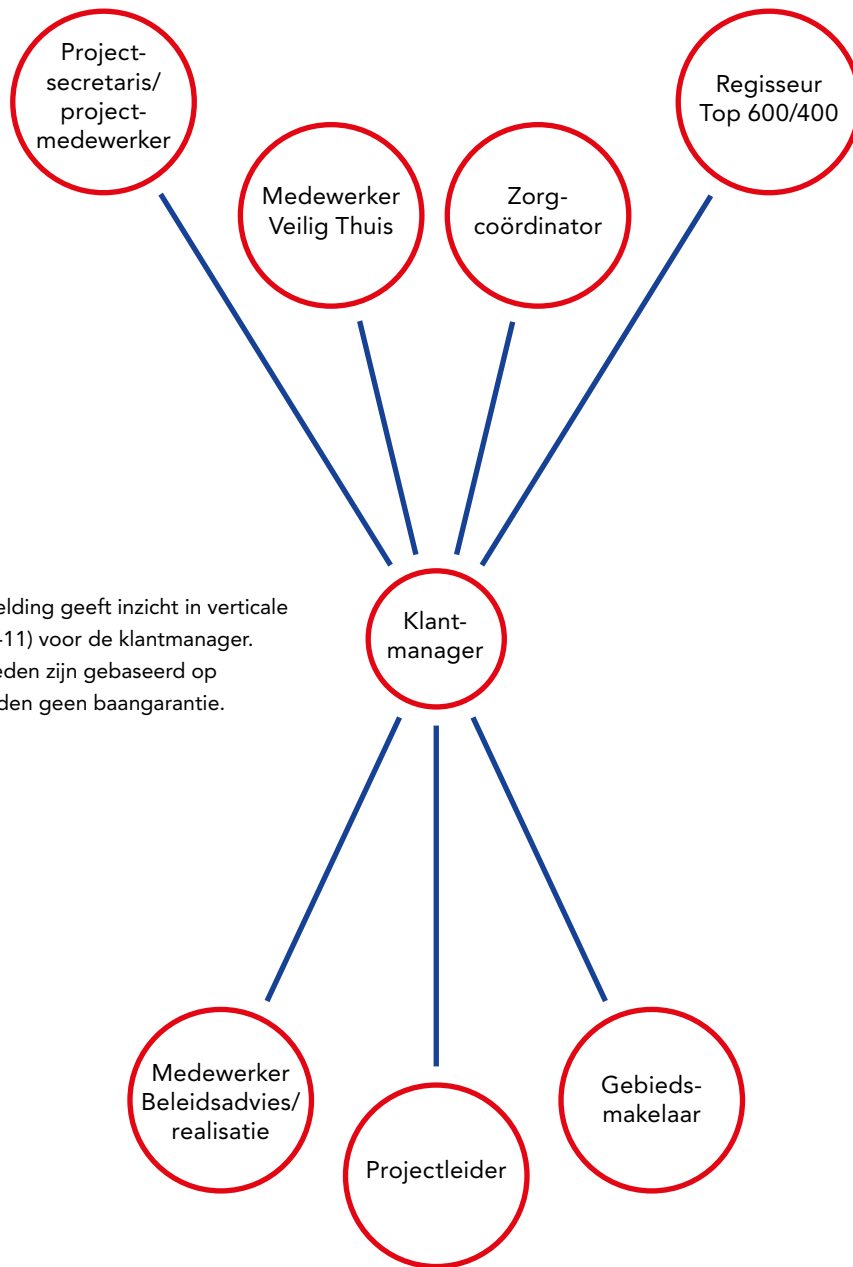
Medewerker Beleidsadvies/realisatie (9) Als medewerker Beleidsadvies/realisatie draai je mee in een complex speelveld in projecten, en heb je affiniteit met contract- en subsidiemanagement. Je zult met contractpartijen te maken krijgen waar de gemeente als opdrachtgever functioneert. Een divers werkpakket, waarin je veel optrekt met collega's. Je beheert en structureert inhoudelijk subsidies binnen afdelingen. Dat betekent overleggen met de partijen over de voortgang van de subsidie. Als accountmanager ben je, aanvullend op de verantwoordelijk beleidsadviseur, verantwoordelijk voor het cijfermateriaal en de facturering van aanbieders. Daarnaast ondersteun je in een aanbestedingsproces.

Medewerker Bezwaar (9) Als medewerker bezwaar en beroep behandel en adviseer je over bezwaar en beroepschriften (zoals onder meer WMO + Jeugdzorg) en stelt je verweerschriften op. Je hebt ook een signalerende rol en geeft advies aan collega's van diverse afdelingen. Verder vertegenwoordig je de gemeente in bestuursrechtelijke beroepszaken.

Adviseur Agressie en Geweld (9) Als Adviseur Agressie en Geweld ondersteun en coach je leidinggevenden en medewerkers van de verschillende organisatieonderdelen en stadsdelen over de aanpak van agressie en geweld van burgers tegen medewerkers. Je handelt concrete incidenten af door advies en informatie te geven, maar levert ook een belangrijke bijdrage aan de algemene uitvoering van het vastgestelde agressie- en geweldbeleid. Het steunpunt heeft als doel de aanpak zoveel mogelijk te uniformeren, taken, rollen en processen te harmoniseren, te coördineren en optimale ondersteuning te bieden.

Medewerker Geschilbeslechting (9) In deze functie is de belangrijkste vereiste dat je veranderingsgezind bent. Op zoek gaat naar de reden van de klacht/bezwaar, wat is er werkelijk aan de hand. Zo voorkom je mogelijk niet alleen een formeel bezwaar maar geef je ook oplossingen om het proces te verbeteren. Bij een geschil ben je het eerste contact van de Amsterdammer. In sommige gevallen zelfs direct verantwoordelijk voor de dienstverlening. Jij bepaalt welk proces er in gang wordt gezet en communiceert hierover met betrokkenen. Daar waar mogelijk handel je deze informele zaken zelfstandig en inhoudelijk af. Je maakt analyses van de afgehandelde zaken op basis van de managementinformatie van klachten, bezwaren en beroepen door de gehele afdeling en koppelt deze terug aan de betrokken afdelingen.

Verticale mogelijkheden



Afbeelding 2: Deze afbeelding geeft inzicht in verticale mogelijkheden (schaal 10-11) voor de klantmanager. De genoemde mogelijkheden zijn gebaseerd op gegevens uit 2020 en bieden geen baangarantie.

Projectsecretaris/projectmedewerker (10) Heeft ondersteunende rol bij programma of project. Het gaat veelal om combinatie van uitvoering/ondersteuning zoals maken van plannings, overzichten in combinatie met het hebben van inhoudelijke kennis. Meer dan uitvoeren en ondersteunen alleen. Vaak een soort van rechterhand van de projectleider, vraagbaak, allesweter, regelaar.

Medewerker Veilig Thuis (10) Komt in actie bij onduidelijke en onveilige thuissituaties. Werkt out-reaching; gaat eropaf. Krijgt met diverse problematiek te maken zoals drugsverslaving, problematische scheidingen en psychiatrische problematiek. Doelgroep van 0-100 jaar. Werkt samen met overige disciplines en doet voorstellen voor interventies.



Zorgcoördinator (10) Coördineert en organiseert interventies rondom gezinsproblematiek. Is op meerdere niveaus werkzaam. Out-reachend; trekt erop uit om problematiek op te sporen en te onderzoeken. In nauw overleg met andere partijen. Maakt op basis van bevindingen zorgplannen, verzorgt voorlichtingen voor overige partners en doet voorstellen ter verbetering of vernieuwing van werkwijzen.

Regisseur Top 600/400 (10) De regisseur heeft inzicht en voert regie over diverse processen en werkwijzen in de keten Jeugd/Zorg en Veiligheid. Hij/zij beschikt over kennis van de doelgroep 18-27 jaar en stemt af met het netwerk. Hij/zij beschikt over een helicopterview en beschikt over diverse interventiestrategieën.

Medewerker Beleidsadvies/realisatie (10-11) Als medewerker Beleidsadvies/realisatie functioneer je in een complex speelveld in projecten, en heb je affiniteit met contract- en subsidiemanagement. Je hebt met contractpartijen te maken waar de gemeente als opdrachtgever functioneert. Het gaat om een divers werkpakket, waarin je veel optrekt met collega's. Je beheert en structureert inhoudelijk subsidies binnen afdelingen. Dat betekent overleggen met de partijen over de voortgang van de subsidie. Als accountmanager ben je, aanvullend op de verantwoordelijk beleidsadviseur, verantwoordelijk voor het cijfermateriaal en de facturering van aanbieders. Daarnaast ondersteun je in een aanbestedingsproces.

Projectleider (10-11) Draagt zorg voor de coördinatie, uitvoering en organisatie van een onderdeel van een programma. Valt hiërarchisch veelal onder een programmamanager. Er wordt vaak in een team gewerkt met projectleden (assistenten) en ondersteuners. De functie vraagt informeel leiderschap, overzicht en coördinatie. Vaak is ook inhoudelijke kennis van zaken gewenst.

Gebiedsmakelaar (11) Als gebiedsmakelaar ben je het eerste aanspreekpunt voor partners, bewoners en ondernemers in de buurt. Je onderhoudt en bevordert (nieuwe vormen van) samenwerkingen tussen bewoners, ondernemers en gemeente. Je stuurt op de uitvoering van activiteiten uit het gebiedsplan en kijkt met een integrale blik naar het gebied en zorgt ervoor dat ook complexe vraagstukken gezamenlijk met partners en bewoners/ondernemers in het gebied uitgevoerd worden.

Competentieoverzicht

Sommige functies vragen om competenties en vaardigheden die jij al bezit als klantmanager. Maar er zijn ook functies waarbij andere competenties, vaardigheden en kennis nodig zijn.

Als klantmanager is het belangrijk dat je de volgende competenties bezit:

- Analytisch vermogen;
- Snelheid van begrip;
- Klantgerichtheid;
- Samenwerken;
- Resultaatgericht;
- Stressbestendig;
- Communicatief vaardig (mondeling);
- Omgevingsbewust.

Als je binnen hetzelfde functieniveau een stap overweegt, dan zie je daarbij de mogelijkheden vermeld. Deze zijn voorzien van informatie over de competenties die hierbij worden gevraagd.

Er is hierbij sprake van enige overlap, waardoor je vrij eenvoudig (eventueel aangevuld met een korte opleiding) over kunt stappen.

Naarmate je stap verticaler wordt, worden er andere competenties gevraagd. Of dezelfde op een gevorderd niveau. Ook hierbij kan inzet van een (korte) opleiding of training worden ingezet om de kloof aan kennis en vaardigheden te overbruggen.





Horizontaal

Functies die een beroep doen op bovengenoemde competenties:

- Medewerker Steunpunt Agressie en Geweld (schaal 9);
- Medewerker Geschilbeslechting (schaal 9);
- Assistent projectleider/projectsecretaris (schaal 9).

Functies waarbij aanvullende competenties nodig zijn:

- Leerplichtambtenaar: **Accuraat (schaal 9)**;
- Medewerker Bezwaar en beroep: **Accuraat (schaal 9)**;
- Coördinator sportstimulering **Initiatiefrijk (schaal 9)**;
- Sportmakelaar: **Initiatiefrijk (schaal 9)**.



Verticaal

Functies die een beroep doen op bovengenoemde competenties, op gevorderd niveau:

- Zorgcoördinator (schaal 10);
- Medewerker Veilig Thuis (schaal 10);
- Regisseur Top 600/400 (schaal 10);

Functies waarbij aanvullende competenties nodig zijn:

- Assistent projectleider/projectsecretaris **Initiatiefrijk (schaal 9-10)**;
- Projectleider: **Initiatiefrijk (schaal 10-10a-11)**;
- Medewerker Beleidsadvies: **Initiatiefrijk, communicatief vaardig (schriftelijk) (schaal 10-11)**;
- Gebiedsmakelaar **Initiatiefrijk, communicatief vaardig (schriftelijk) (schaal 10-11)**.

Het overbruggen van de kloof

Per functie staan opleidingen en trainingen vermeld. Hierdoor kun je ontbrekende kennis en vaardigheden opdoen. Daarmee wordt het maken van een volgende stap mogelijk. Zowel horizontaal of verticaal.

Verzoeken voor interne en externe opleidingen worden altijd in overleg met je leidinggevende besproken.

Veel trainingen die worden genoemd worden aangeboden vanuit de Amsterdamse School. Certificaten zijn op aanvraag verkrijgbaar.

Er wordt een onderscheid gemaakt in verplicht en aanbevolen.

Horizontale stappen



Leerplichtambtenaar

Verplicht

Behalen van BOA-certificering. Hetzij via het werk aangeboden, hetzij via LOI.

- kosten: € 282,-

Intern opleidingsprogramma om te werken volgens protocol gemeente Amsterdam

Aanbevolen

Opleiding Bestuursacademie

- duur: 2 dagen, gecertificeerd
- kosten: € 1.078,-



Coördinator sportstimulering OF Sportmakelaar

Aanbevolen

Training Participatie: aan de slag met bewoners en ondernemers
Amsterdamse School

- duur: 7 dagen

Opdrachtgeverschap en externe partijen Amsterdamse School

- duur: 1 dag en 1 dagdeel

Opleiding sportmanagement bij Laudius

- duur: 8 maanden, certificaat
- kosten: € 1.000,-
- HBO-niveau

(Assistent) projectleider OF Projectmedewerker/secretaris

Aanbevolen

Cursus Projectmanagement (Basis en Verdieping) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen (basis), 3 dagen (verdieping)

Cursus Kritisch denken bij project-, proces- en programmamanagement
Amsterdamse School

- duur: 1 dagdeel

Medewerker Beleidsadvies/beleidsrealisatie

Aanbevolen

Cursus Adviseren (basis en gevorderden) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen; 2 dagen

Bestuurlijke besluitvorming (basis en gevorderden) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen; 2 dagen

Helder schrijven: advies- en beleidsteksten

- duur: 2 dagdelen

Beleidskunde (Bestuursacademie)

- duur: 6 maanden
- kosten: € 3.984,-

Medewerker bezwaar

Aanbevolen

Bestuursacademie Medewerker bezwaar en beroep in het Sociaal Domein

- duur: 3,5 dag, incompany
- kosten: € 1.169,-



Medewerker Steunpunt agressie en geweld

Aanbevolen

Cursus Omgaan met emotie en agressie (voor beginners en gevorderden)
Amsterdamse School

- duur: 1,5 dagdeel (beginners), 1 dagdeel (gevorderden)

Cursus Collegiale opvang en nazorg (voor beginners en gevorderden)
Amsterdamse School

- duur: 1,5 dagdeel (beginners), 1 dagdeel (gevorderden)

Medewerker Geschilbeslechting

Aanbevolen

Cursus mediation

- SDU Juridische opleidingen, mediation
- duur: 2 dagen
- kosten: € 1.095,-

Verticale stappen



Projectsecretaris

Aanbevolen

Cursus Projectmanagement (Basis en Verdieping) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen (basis), 3 dagen (verdieping)

Cursus Kritisch denken bij project-, proces- en programmamanagement
Amsterdamse School

- duur: 1 dagdeel

Medewerker Veilig Thuis

Verplicht

SKJ (stichting kwaliteitsregister jeugd) registratie noodzakelijk, of EVC
(erkenning verworven competenties) traject

- Opleiding vereist waarbij die registratie mogelijk is
 - Zoals: NTI HBO Jeugd-en gezinsprofessional
 - duur: 9 maanden
 - kosten: € 2.070,-
-
- Hoe verkrijg je die SKJ registratie met een andere, eerder gevolgde opleiding? Stappenplan:

Zorgcoördinator

Aanbevolen

- Leergang Zorgcoördinator Basistraject, deze biedt basis om als beginnend zorgcoördinator aan de slag te gaan, post-HBO. Aanbieder is Academica Life Long Learning



Regisseur Top 600/400

Bij voldoende affiniteit kan iemand zonder juiste opleiding worden aangenomen, dan wordt een vast opleidingspakket aangeboden vanuit de werkgever. Dit moet iedereen die start in de functie van tevoren volgen.

Aanbevolen

Psychopathologie kinderen en jeugdigen, RINO

- duur: 5 dagen
- kosten: € 1.095,-

- duur: 2 dagen (basis), 3 dagen (verdieping)

Cursus Kritisch denken bij project-, proces- en programmamanagement
Amsterdamse School

- duur: 1 dagdeel

Medewerker Beleidsadvies/beleidsrealisatie

Aanbevolen

Cursus Adviseren (basis en gevorderden) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen; 2 dagen

Bestuurlijke besluitvorming (basis en gevorderden) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen; 2 dagen

Helder schrijven: advies- en beleidsteksten

- duur: 2 dagdelen

Beleidskunde (Bestuursacademie)

- duur: 6 maanden
- kosten: € 3.984,-

Cursus Projectmanagement (Basis en Verdieping) Amsterdamse School

Projectleider

Aanbevolen

Cursus Projectmanagement (Basis en Verdieping) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen (basis), 3 dagen (verdieping)

Cursus Kritisch denken bij project-, proces- en programmamanagement
Amsterdamse School

- duur: 1 dagdeel

Gebiedsmakelaar

Aanbevolen

Training Participatie: aan de slag met bewoners en ondernemers
Amsterdamse School

- duur: 7 dagen

Oprichtingsgeverschap en externe partijen Amsterdamse School

- duur: 1 dag en 1 dagdeel

Deep democracy (level 1, 2, 3) Amsterdamse School

- duur: 2 dagen; 2 dagen; 2 dagen



Colofon

De Banenwaaier is een uitgave van programma
Vitaliteit, Mobiliteit, Verzuim en Inclusie & Diversiteit
Publicatiedatum april 2021

Idee, opmaak en uitwerking

Azzedine Benali, Programmamanager Strategische HR Agenda WPI
in opdracht van de directie WPI

Aldert Bergstra, programma Talent Gericht Werken, Carrièrecentrum
Margot van Pruissen, Strategisch adviseur Carrièrecentrum

Met medewerking van

Nikki de Goede, communicatie WPI

Suzanne van Kessel, communicatie Carrièrecentrum

Anne Adé Lopulissa, Mobiliteitsmakelaar WPI

Ontwerp en uitvoering

Vorm de Stad, Dirk van der Burgh

