



AARDOOM DE JONG
werving en selectie

FUNCTIEPROFIEL

FUNCTIEPROFIEL HOOFD KLANTEXPERTISE

UWV -

Aardoom & de Jong

Utrecht

15 december 2016



Aardoom & de Jong is voor het UWV op zoek naar een Hoofd Klantexpertise. Dit Hoofd is een boegbeeld en verbinder pur sang en primair verantwoordelijk dat de afdeling Klantexpertise het UWV in brede zin adviseert over verbetermogelijkheden in de dienstverlening.

Hoofd Klantexpertise

Bedrijfsprofiel

UWV is het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. UWV zorgt voor deskundige, doelgerichte en efficiënte landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen (zoals WW, WIA (IVA en WGA), Wajong, WAO, WAZ, Wazo en Ziektewet), en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Het UWV doet dat als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De kerntaken van het UWV bestaan uit het stimuleren en ondersteunen van klanten om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden ('werk'); het beoordelen volgens eenduidige criteria van ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden ('indicatiestelling'); het snel en correct verzorgen van uitkeringen wanneer werken niet of niet direct mogelijk is ('uitkeren'); en het zorgdragen dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeft te geven ('gegevensbeheer').

De activiteiten van UWV zijn ondergebracht in 5 divisies (Werkbedrijf, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren, Klant & Service en Gegevensdiensten) en de lijndirectoraten Bezwaar & Beroep en Handhaving. Daarnaast kent UWV 7 stafdirecties: Accountantsdienst, Bestuurszaken, Concern ICT, Facilitair Bedrijf, Financieel Economische Zaken, Human Resources Management en Strategie, Beleid en Kenniscentrum.

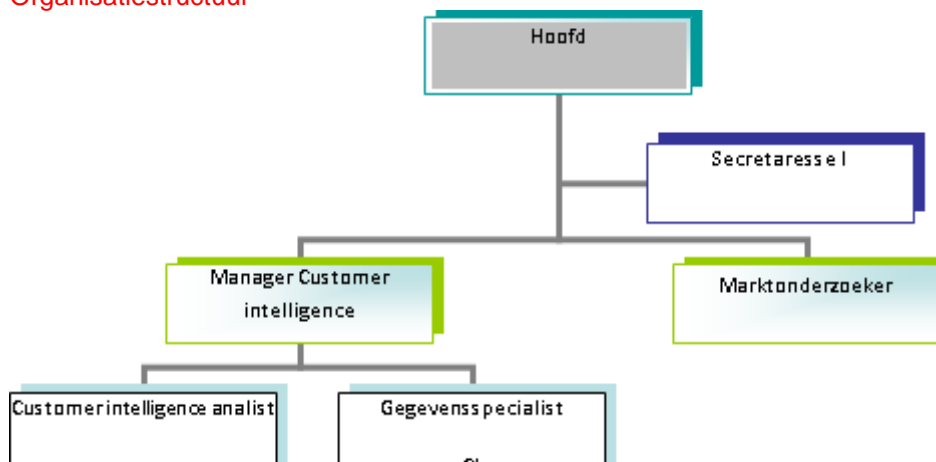
Missie/Visie:

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Wij willen samen met onze partners verschil maken voor mensen door werken te bevorderen. We zorgen snel voor inkomen als werken onmogelijk is.

Over Klant & Service (K&S)

De werkzaamheden van Klant & Service richten zich op drie belangrijke aandachtsgebieden. Om te beginnen is Klant & Service het eerste aanspreekpunt voor de klant voor die contacten waar geen specialist uit de andere afdelingen bij nodig zijn. Daarnaast zorgt Klant & Service ervoor dat de klant overal en altijd (via ieder kanaal) dezelfde informatie krijgt aangeboden. Of de klant nu inlogt op mijnuwv.nl of iemand persoonlijk spreekt aan de telefoon of aan de balie: de klant krijgt overal dezelfde informatie. Tot slot analyseert Klant & Service de uitvoering en het gedrag van de klant en op basis hiervan adviseert K&S over verbetermogelijkheden van de dienstverlening.

Organisatiestructuur



Functieomschrijving

De afdeling (circa 20 FTE) kijkt vanuit het perspectief van de klant naar de dienstverlening en de processen en bouwt zo kennis op over het gedrag en de beleving van klanten. Op basis van deze klantkennis adviseert Klantexpertise de raad van bestuur, divisiedirecties, programma's, districten en medewerkers over verbetermogelijkheden in de dienstverlening. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van marktonderzoek en (het voorspellen) van trends. Het uiteindelijke doel is om bij te dragen aan een klantgerichter en efficiënter UWV.

Het profiel van Hoofd Klantexpertise:

Het hoofd Klantexpertise is een manager, een netwerker en verbinder en heeft ruime ervaring met interactie op Directie en RvB niveau. Het hoofd heeft een goed begrip van de verschillende actoren in de dienstverlening van UWV en hun onderlinge interactie. Deze kennis zet hij in om de resultaten van analyses op verschillende niveaus in te zetten om hier maximaal rendement uit te halen. Hierbij combineert hij politieke sensitiviteit met daadkracht. Hiervoor is (o.a.) nodig dat het hoofd een uitstekend begrip heeft van de uitdagingen waar het UWV de komende jaren voor staat. Het hoofd kan op strategisch niveau leidinggeven aan professionals en koers bepalen voor de afdeling. Het hoofd is in staat de afdeling verder te ontwikkelen en te professionaliseren tot breed expertise orgaan. Daarnaast is het een persoon die de afdeling klantexpertise de beweging kan laten maken van meer intern (proces- en efficiency) onderzoek naar extern klantonderzoek (o.a. customer journey) teneinde de klanttevredenheid te verhogen.

Profiel van de ideale kandidaat

- Academisch werk- en denkniveau.
- Ervaring met het leidinggeven aan professionals
- Daagt kennis van het werken in programma's en projecten
- Minimaal twee jaar aantoonbaar gefungeerd als sparringpartner op strategisch niveau voor bestuurs- en directieniveau.
- In staat een visie neer te zetten en leiderschap te tonen
- Kennis van en ervaring met het opstellen van onderzoeksvoorstellen en het doen van onderzoek en affiniteit hebben met de vakgebieden van de professionals werkzaam binnen de afdeling (analisten, marktonderzoeker en data engineers)
- Een visie op de invloed van big data op het werk van de afdeling nu en in de toekomst
- Basale kennis van de domeinen en ontwikkelingen op het gebied van data science, marktonderzoek, customer journey en multi- en omnichannel benadering (en de samenhang hierin met ICT)

De juiste kandidaat beschikt over de volgende competenties:

Bedrijfscompetenties:

- Klantgericht en nadrukkelijk in staat tot verbinden
- Samenwerken
- Resultaatgerichtheid
- Innovatief

Functiecompetenties:

- Visie
- Netwerken
- Leidinggeven
- Besluitvaardigheid
- Organisatiesensitiviteit

Arbeidsvoorwaarden

UWV biedt een bruto jaarsalaris (vakantiegeld en eindejaarsuitkering) van maximaal circa € 87.500. Daarnaast is er een variabele beloning van max. 5 % per jaar en kun je rekenen op uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden. Het betreft een dienstverband voor een jaar met nadrukkelijk de intentie om het contract om te zetten naar onbepaalde tijd.

Procedure

Bij de werving en selectie laat het UWV zich bijstaan door het bureau Aardoom & de Jong. Een referentiecheck en diplomacheck maken deel uit van deze procedure, een assessment kan hier ook onderdeel van uitmaken. Solliciteren kan via onderstaande solliciteerknop. Uw reactie, voorzien van motivatiebrief en CV, zien wij graag zo snel mogelijk, uiterlijk 9 januari 2017

Contactpersonen

drs. Philippe de Jong, e-mail: dejong@aardoomendejong.nl, telefoon: 06-47242447

drs. Maarten Aardoom, e-mail: aardoom@aardoomendejong.nl, telefoon: 06-55717739