

De Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) is er voor alle professionals die uitvoering geven aan sociale wet- en regelgeving binnen een gemeentelijke organisatie.

De BvK zet zich in voor de professionalisering van haar leden en voor het versterken en zichtbaar maken van het vak van klantmanager.

De BvK doet dit onder meer door het ondersteunen van:

- het registreren als klantmanager
- het elkaar ontmoeten (bijvoorbeeld via www.kenme.nl)
- het van elkaar leren
- de ontwikkeling van het vak
- de ontwikkeling van jou als professional.

DE BVK, VOOR KLANTMANAGERS DIE HUN VAK VERSTAAN!

Postadres

Beroepsvereniging voor Klantmanagers
Postbus 2758
3500 GT Utrecht

www.debvk.nl
info@debvk.nl

de kern van
het beroep van
klantmanager

SAMENVATTING



Een vak apart

Nederland telt zo'n 6000 klantmanagers Werk en Inkomen. Er bestaan echter grote onderlinge verschillen in rollen en taken. Wat maakt de klantmanager tot een uniek beroep? En waar staat de klantmanager eigenlijk voor? In de notitie 'De kern van het beroep van klantmanager' gaan we op zoek naar de beroepsidentiteit van de klantmanager. Dit is een samenvatting van de notitie.

ERKENNING

Om een beroep uit te oefenen moet je beschikken over vakmanschap en specialistische kennis en vaardigheden. Erkenning en waardering daarvan is belangrijk om het beroep te onderscheiden van andere beroepen. Een beroep is niet hetzelfde als een baan of een functie. Een baan is een juridische constructie met rechten en plichten, vastgelegd in een arbeidsovereenkomst. Een functie is een bedrijfskundige (HR) term en verwijst naar de taken, rollen en verantwoordelijkheden. De functiebeschrijvingen van klantmanagers lopen erg uiteen en daarmee ook de rollen en taken die ze uitvoeren. Hierdoor kunnen klantmanagers zich in meer of mindere mate identificeren met het beroep.

Waarin verschilt de klantmanager van andere professionals? Net als andere professionals in het sociaal domein ondersteunt de klantmanager burgers om (zoveel mogelijk) zelfstandig te functioneren en zelfstandig in hun bestaan te voorzien. Het verschil met andere professionals is echter dat de klantmanager valt onder de Algemene wet bestuursrecht en namens het college van Burgemeester en Wethouders de Participatiewet (of Wmo of Jeugdzorg) en lokale verordeningen uitvoert. Zijn besluiten zijn vatbaar voor bezwaar en beroep.

HET BEROEPSPROFIEL

De klantmanager toetst het verzoek van de burger op ondersteuning van de gemeente en regelt dat de ondersteuning wordt verstrekt. Als hij de ondersteuningsvraag van de burger in kaart brengt, kijkt hij niet alleen naar het terrein van Werk en Inkomen, maar ook naar alle levensgebieden. Hij acteert op het snijvlak van het sociaal, economisch en publiek domein. Doordat de gemeente verantwoordelijkheden heeft op alle drie de domeinen, kan de klantmanager integrale oplossingen vinden en maatwerk bieden.

GLIBAAL GEZIEN HEEFT DE KLANTMANAGER VIJF ROLLEN:

1. **Onderzoekend** – de klantmanager onderzoekt de vraag van de burger en betreft daarbij alle levensdomeinen
2. **Ondersteunend** – de klantmanager begeleidt op basis van bewezen effectieve methoden de burger om zijn situatie zelf te verbeteren
3. **Samenwerkend** – de klantmanager werkt samen met andere professionals
4. **Monitorend** – de klantmanager volgt de voortgang van het proces van de burger en stelt dit waar nodig bij
5. **Lerend** – de klantmanager evalueert zijn eigen handelen en ontwikkelt zich voortdurend. Dit is nodig in een continu veranderend werkveld (o.a. door landelijke en lokale politiek)

COMPETENTIES

Om deze rollen te vervullen beschikt de klantmanager over een aantal competenties: flexibiliteit, zelfreflectie, analytisch vermogen, creativiteit, regisseren, netwerken, coachen, inlevingsvermogen, plannen, organiseren en resultaatgerichtheid.

KENNIS EN TAKEN

Ook heeft de klantmanager kennis over wet- en regelgeving, doelgroepen, werkbare interventies, groepsprocessen en arbeidsmarkt(ontwikkelingen).

De taken die de klantmanager uitvoert zijn onder andere het voeren van een intakegesprek, het in beeld brengen van de mogelijkheden en beperkingen van de klant, het afspreken van doelen en acties en het bewaken van afspraken. Andere taken zijn het evalueren, handhaven en rapporteren.

BEROEPSCODE

De klantmanager heeft nog geen beroepscode, zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werkers en artsen hebben. Zo'n beroepscode kan houvast bieden bij het maken van morele afwegingen. In de komende jaren zal de beroepsgroep onder leiding van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers hieraan werken.

DE KERN VAN HET BEROEP

Dit is een samenvatting van de notitie 'De kern van het beroep van klantmanager', geschreven door Louis Polstra (lector Arbeidsparticipatie Hanzehogeschool Groningen en Hanneke Bakker (projectleider Professionalisering bij Divosa).

De integrale tekst van deze notitie is te vinden op www.debvk.nl.