

## BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL Rccm® Crov®

---

### Inleiding

In dit profiel is een verdeling gemaakt bij de kerntaken waarbij veelal is aangegeven dat de register casemanager met de titel Crov deze taken uitvoert op casusniveau en de register casemanager met de titel Rccm op beleidsniveau. Deze verdeling vloeit voort uit de wijze waarop de vooropleiding (die recht geeft op het voeren van de titel Crov of Rccm) tot 2017 door CS opleidingen is uitgevoerd. In de praktijk is het mogelijk dat door aanvullende opleidingen, kennisvergaring, expertise en ervaring werken op casus dan wel beleidsniveau in meer of mindere mate tot de deskundigheid behoort van de individuele register casemanager, ongeacht de titel. Voor het aangaan van een opdracht is het voor de opdrachtgever van belang om zich te vergewissen van de praktische ervaring en het niveau waarop de register casemanager actief is.

De opleiding dient minimaal op hbo niveau te zijn.

Door middel van inschrijving in het beroepsregister van de RNVC heeft de register casemanager zich conformeert aan de ethische gedragscode van de RNVC. Hierin is vastgelegd dat de register casemanager streeft naar integriteit in zijn beroepsuitoefening en in zijn handelen zal de register casemanager eerlijkheid, betrouwbaarheid en gelijkwaardige behandeling en openheid tegenover alle betrokkenen betonen.

### Kerntaken

De rol van de register casemanagers, Rccm en Crov, is enerzijds die van onafhankelijke procesbegeleider en anderzijds die van adviseur. De in het RNVC register ingeschreven casemanagers hebben als toegevoegde waarde dat zij als geen ander in staat zijn om een belanghebbende te adviseren over de wijze waarop deze zijn financiële risico's voortkomend uit de sociale zekerheid beheersbaar kan maken en de schadelast voortkomend uit verzuim of arbeidsongeschiktheid kan verminderen.

Hieronder zijn de kerntaken van de Rccm/Crov aangegeven waarbij de mogelijke verschillen tussen de Rccm en de Crov benoemd zijn. Ook is de kerncompetentie, die verder uitgewerkt wordt in hoofdstuk 2, benoemd.

- De register casemanager maakt zowel werkgever als werknemer steeds attent op de wettelijke aspecten en volgt de relevante sociale wetgeving op de voet.  
Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 1: Informeren*

- De register casemanager probeert een optimale wisselwerking tussen bedrijfscultuur en (wettelijk) verplichte regelgeving te realiseren; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 2: Verbinden*

- De register casemanager stuurt alle betrokkenen op het speelveld van arbeidsongeschiktheid aan; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 3: Regisseren*

- De register casemanager stuurt op het verkrijgen van alle mogelijke subsidies die beschikbaar zijn, zoals loonkostenvoordelen; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 4: Schadelast beheersen*

- De register casemanager legt financiële relaties en probeert namens de werkgever andere belanghebbende partijen, bijvoorbeeld verzekeraars, bij de verzuimbegeleiding en re-integratie te betrekken en budget te creëren; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 4: Schadelast beheersen*

- De register casemanager benut verhaalsmogelijkheden bij UWV, verzekeraars en/of anderen; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 4: Schadelast beheersen*

- De register casemanager maakt kosten/ baten analyses; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 5: Analyseren*

- De register casemanager verricht een verzuimscan; Crov op casusniveau; Rccm ook op beleidsniveau.

*Competentie 5: Analyseren*

- De register casemanager adviseert over het inkopen en inrichten van relevante (arbo)dienstverlening, provider dienstverlening en verzekeringen de bedrijfsvoering van werkgever/ opdrachtgever; Crov en Rccm signaleert; Rccm adviseert

*Competenties 5&6&7: Signaleren/Analyseren / Adviseren*

- De register casemanager adviseert over de organisatorische inrichting van casemanagement verzuim en arbeidsongeschiktheid in de bedrijfsvoering van werkgever/ opdrachtgever; Crov en Rccm signaleert; Rccm adviseert

*Competenties 6&7: Signaleren/Adviseren*

- De register casemanager adviseert over de te ontwikkelen beleidsvoering voor verzuim en arbeidsongeschiktheid binnen de bedrijfsvoering van werkgever/ opdrachtgever; Crov op operationeel en tactisch niveau, Rccm op tactische en strategische niveau

*Competenties 6&7: Signaleren/Adviseren*

- De register casemanager is in staat om het 'corporate casemanagement' voor een werkgever in te richten en zo regie op de geldstromen Sociale Zekerheid te realiseren; alleen Rccm

*Competenties 5&7: Analyseren/Adviseren*

- De register casemanager is in staat hiervoor nieuw sociaal verantwoord beleid op te zetten dat aantoonbaar bijdraagt tot besparingen. Alleen Rccm

*Competenties 5&7: Analyseren/Adviseren*

## **Kerncompetenties**

Hieronder zijn de kerncompetenties opgesomd en uitgewerkt. Kerncompetenties zijn de vereisten op het gebied van kennis, vaardigheden en attitude nodig voor de realisatie van de kerntaken. Er is hier voor een samenhangende set van kerncompetenties gekozen, die de realisatie van de kerntaken mogelijk maken. Daarna is de context waarin de kerncompetenties geplaatst moeten worden opgesomd.

De kerncompetenties:

1. Informeren (+ vastleggen);
2. Verbinden;
3. Regisseren;
4. Schadelast beheersen;
5. Analyseren;
6. Signaleren;
7. Adviseren;
8. Onderhouden vakmanschap.

Begrippen voor de context waarin dit plaatsvindt zijn:

- a. Delegeren;
- b. Onafhankelijkheid;
- c. Afwegen van alle belangen;
- d. De menselijke maat;
- e. Procesmatig inzicht en inrichting daarvan;
- f. Beleid/strategie;
- g. Financiering;
- h. Wet- en regelgeving.

In de onderstaande opsomming zijn de kerncompetenties gedefinieerd, van algemene gedragsvoorbeelden voorzien en is het noodzakelijk beheersingsniveau gedefinieerd. Als laatste volgt een korte lichte.

## 1. Klantgerichtheid

Definitie

Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Binnen de professionaliteit hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.

Gedragsvoorbeelden

- denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen;
- stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het tonen van voorbeeld gedrag.

Noodzakelijk niveau

- stelt klant vragen om beoogd doel en belang scherp te krijgen
- stelt zich hulpvaardig op
- onderneemt snel en adequaat, concrete acties naar aanleiding van klantvragen
- is gericht op het leveren van kwaliteit
- toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering
- kan zich inleven in de belevingswereld van de klant met behoud van de eigen authenticiteit.

Toelichting

Ziet niet alleen werkgever en werknemer als klant maar past dit begrip toe op alle spelers in de keten waarmee hij te maken heeft. Met inachtneming van professionele distantie en onafhankelijkheid.

## 2. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

### Definitie

Oordelen en ideeën geven in toepasselijke en op de doelgroep afgestemde taal. Het betreft hier vooral mondelinge uitdrukkingsvaardigheid.

### Gedragsvoorbeelden

- kan communicatie afstemmen op de doelgroep
- heeft inzicht in de impact van (eigen) non-verbaal gedrag.
- kan de juiste woorden vinden

### Noodzakelijk niveau

- laat verschillende communicatieve stijlen zien
- verbaal en non-verbaal gedrag zijn in overeenstemming.

### Toelichting

Het betreft hier vooral mondelinge communicatie. De coachende/waarderende communicatiestijl is van essentieel belang. Maar ook sturend en besluitvaardig optreden indien nodig.

## 3. Rapporteren

### Definitie

Verzamelde informatie op een overzichtelijke en overtuigende manier schriftelijk presenteren.

### Gedragsvoorbeelden

- maakt een op de klant afgestemde structuur van het rapport;
- gebruikt een op de klant afgestemde vocabulaire;
- kan vanuit verschillende perspectieven (casus, beleidsniveau) informatie presenteren;
- is zich bewust van de impact van de woordkeuze en wat de inhoud betekent voor de ontvanger;
- onderbouwt adviezen en aanbevelingen en genereert alternatieven.

### Noodzakelijk niveau

- maakt vooraf een afgewogen keuze betreffende structuur, vocabulaire en perspectief
- geeft alternatieven bij adviezen/aanbevelingen voorzien van een onderbouwing.

### Toelichting

Het betreft hier schriftelijke rapportage en verslaglegging. De eerste stap van het proces is het informeren van belanghebbende over de wettelijke en overige relevante aspecten met consequenties. Daarna volgt het vergaren van relevante informatie en het afwegen daarvan. De volgende stap is het rapport. Dit kan zowel op casus als op meta niveau. Beheersing van het wettelijk kader/sociale wetgeving/richtlijnen is van essentieel belang. Rapportages en adviezen/aanbevelingen kunnen op casus- of corporate niveau gegeven worden.

## 4. Analytisch vermogen

### Definitie

Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken.

### Gedragsvoorbeelden

- weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid en tussen de verschillende belangen
- checkt feiten en omstandigheden alvorens deze mee te nemen in weging
- stimuleert bij anderen in de directe werkomgeving een goede afweging van aspecten.

- vertoont voorbeeldgedrag door op basis van criteria, feiten en eerdere ervaringen constatering en voorstellen te doen en/of conclusies te trekken.
- het uitvoeren van kosten /baten analyses

#### Noodzakelijk niveau

- kan snel en efficiënt relevante informatie vergaren
- werkt op basis daarvan scenario's uit
- staat open voor de mening van anderen
- kan eigen standpunt goed onderbouwen
- overziet effecten van acties en besluiten die gebaseerd zijn op de eigen keuze of mening

#### Toelichting

Beheersing van het wettelijk kader/sociale wetgeving/richtlijnen is van essentieel belang bij deze competentie, evenals keten denken. Daarnaast speelt reflectie op het eigen handelen een rol.

### 5. Planmatig werken

#### Definitie

Effectief het eigen werk/processen in de keten organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; waarborgen van een goede inzet van resources (personeelskracht, geldelijke middelen, etc.)

#### Gedragsvoorbeelden

- clustert en prioriteert zelfstandig de eigen werkzaamheden met het oog op het efficiënt bereiken van de afgesproken doelstellingen.
- maakt realistische en duidelijk meetbare afspraken en komt deze na.
- delegeert waar mogelijk of nodig.
- regelt ondersteuning waar nodig.
- monitort/bewaakt de planning en deadlines en onderneemt passende actie indien de planning niet gehaald dreigt te worden.

#### Noodzakelijk niveau

- stelt en behaalt doelen en deadlines
- is in staat prioriteiten te stellen in het eigen werk
- komt afspraken na
- genereert de middelen die voor het bereiken van de doelstellingen benodigd zijn

#### Toelichting

De stijl van het bewaken van de planning in de keten is coachend en verbindend en waar nodig in afstemming met de opdrachtgever bindend.

### 6. Onderhouden vakmanschap

#### Definitie

Effectief de professionele ontwikkeling organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de doelen. Bijhouden van de voor het vak benodigde kennis.

#### Gedragsvoorbeelden

- Signaleert hiaten in de eigen kennis en vaardigheden, draagt zorg voor vergaren hiervan dan wel het inzetten van de juiste professional
- Formuleert doelen op grond van ambitie en feedback

#### Noodzakelijk niveau

- Stelt doelen en prioriteiten in ontwikkeling professionaliteit;
- Verzamelt feedback en reflecteert op eigen handelen

#### Toelichting

Een essentieel onderdeel van het onderhouden vakmanschap in actuele en accurate kennis zijn het wettelijk kader/sociale wetgeving/richtlijnen en procedures.

Onder ambitie verstaan we ook het zo goed mogelijk willen uitvoeren van het vak, daarbij voldoen aan de ethische beroepscode, voldoen aan goed werkgeverschap en wet- en regelgeving.

Weet welke wet- en regelgeving van toepassing is, houdt wijzingen hierin bij dan wel weet deze kennis te vinden en toe te passen; waarbij de belangrijkste zijn:

Alle artikelen in het BW7; 610-670

- Ziektewet
- Participatiewet
- Wet WIA
- Regeling procesgang eerste en tweede ziekte jaar
- Beoordelingskader Poortwachter
- Werkwijzer Poortwachter
- WAZO
- STECR richtlijnen
- Beoordelingskader duurzaamheid beperkingen
- Standaard verminderde arbeidsduur
- NVAB en NVVG richtlijnen
- Medisch arbeidsongeschiktheidskader
- Privacy wetgeving
- Wet financiering sociale verzekeringen (Rccm)
- Dagloonbesluit
- Arbeidsomstandighedenwet
- Algemene wet bestuursrecht

---

Document beheer RNVC :

2018.01      Vastgesteld in bestuursvergadering na internetconsultatie registerleden mei 2018  
Concept 3    besproken in ALV 9-4-2018  
Concept 2    30-3-2018 opgesteld ism Hobéon en RNVC intervisiegroep Centraal Ned.  
Concept 1    15-1-2018 opgesteld door Boudewijn Verstegen van Hobéon obv RNVC documenten