

Dit doen we **samen**, met ruimte voor **eigen regie** en met een **liefdevol** hart

## Klantadviseur

### Doel:

Het in kaart brengen van de te verlenen zorg voor (potentiële) cliënten en het regelen van een passend zorg- en dienstverleningsaanbod. Daarnaast ben je als klantadviseur mede verantwoordelijk voor het beheren van de wachtlijst en het regelen, indien nodig, van (acute) overbruggingszorg. Je werkt vanuit de kernwaarden van Inovum.

### Werkzaamheden:

Geven van informatie en voorlichting:

- Je verstrekt informatie aan en voert oriënterende gesprekken met potentiële cliënten en relaties over het zorg- en dienstverleningsaanbod van de organisatie en verricht promotieactiviteiten;
- Je informeert zorgmedewerkers en leidinggevenden over (wijzigingen in) de wet- en regelgeving met betrekking tot indicatiestelling en zorgtoewijzing;
- Je adviseert en informeert over de meest optimale zorgverlening en ziet toe op de juistheid van het zorgproduct met bijpassende financiering;
- Je organiseert voorlichtingsavonden over de organisatie voor potentiële cliënten.

In kaart brengen situatie en benodigde zorg en maken van afspraken over zorg:

- Je controleert de aangeleverde persoonsgegevens en de afgegeven indicatie op juistheid na afstemming met de cliënt;
- Je beoordeelt de plaatsingsmogelijkheden binnen de organisatie, overlegt met de teamleider en adviseert de cliënt en relaties hierover;
- Je maakt afspraken over de benodigde zorg afgestemd op de vraag en indicatie van de cliënt;
- Je verzorgt spoedplaatsingen van cliënten, zo nodig bij andere zorgaanbieders in de regio;
- Je rapporteert over ondernomen acties aan verwijzers.

Beheren van de wachtlijst:

- Je plaatst cliënten op de wachtlijst en informeert de organisatie over aantal (spoed-) aanvragen, aard van de gevraagde zorg en wijzigingen binnen indicaties;



### Kennis en ontwikkeling

Je hebt kennis op mbo-4-niveau



### Plaats in de organisatie

Je ontvangt leiding de Teamleider KCC.



- Je onderhoudt contacten met wachtlijstcliënten en regelt zo nodig overbruggingszorg, eventueel bij andere zorgaanbieders.

#### Verzorgen van administratie:

- Je verzamelt, controleert en verwerkt gegevens en documenten met betrekking tot de cliëntenadministratie.
- Je houdt de administratie actueel en voert mutaties door, zoals het controleren van gegevens op volledigheid en juistheid.
- Je stelt gestandaardiseerde overeenkomsten op en verwerkt deze.
- Je signaleert afwijkende en/of ontbrekende gegevens en vraagt ontbrekende gegevens op en/of vraagt afwijkende gegevens na.
- Je stelt (periodieke) overzichten en/of rapportages op ten behoeve van de eigen organisatie en externe instanties.

#### Functie-eisen

- Je hebt kennis van zorg op mbo-4-niveau aangevuld met ervaringskennis en kennis van de sociale kaart, indicatieprocedures/wet- en regelgeving en de diverse administratieve processen. Daarnaast is kennis vereist van de organisatie en de producten en diensten voor het afstemmen van de zorgvraag van de cliënt met het aanbod voor de organisatie. Ontwikkelingen in het vakgebied houdt je bij.
- Je verricht je werkzaamheden zelfstandig binnen geldende procedures, richtlijnen en aan de hand van afgegeven indicaties, waarbij problemen op het gebied van plaatsing, wachtlijstbeheer en overbruggingszorg worden opgelost. Terugval is mogelijk is op de direct leidinggevende.
- Je hebt sociale vaardigheden zoals tact, luisteren en inlevingsvermogen nodig bij het onderhouden van contacten met cliënten en relaties. Daarnaast heb het wekken van belangstelling en overtuigingskracht nodig bij promotieactiviteiten en het geven van toelichting op plaatsingsadviezen. Ook heb je het overbruggen van belangentegenstellingen nodig bij het verzorgen van spoedplaatsingen.
- Er is risico op het veroorzaken van (im)materiële schade bij het controleren van indicaties, bij het plaatsen van cliënten en bij het onderhouden van contacten met cliënten, relaties en diverse externe instanties. Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de kwaliteit van plaatsingsvoorstellen.
- Je beschikt over mondelinge uitdrukkingsvaardigheid bij het geven van informatie en voorlichting en bij het toelichten van plaatsingsadviezen. Daarnaast heb je schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig voor het opstellen van rapportages en plaatsingsadviezen.
- Bewegingsvaardigheid heb je nodig voor het verwerken van teksten waarbij gezien de hoeveelheid enige snelheid en nauwkeurigheid vereist is.

*"Een fijne dag voor de bewoners, zo simpel.  
Daar word ik echt blij van om aan bij te dragen."*



- Je hebt oplettendheid nodig bij het voeren van intakegesprekken, beoordelen van plaatsingsmogelijkheden, het controleren van indicaties, het opstellen van plaatsingsadviezen en het volgen van wijzigingen in wet- en regelgeving. Onvoldoende oplettendheid heeft consequenties voor de plaatsing van cliënten.

**Overige functie-eisen:**

- Geduld en doorzettingsvermogen heb je nodig bij het afstemmen van de zorgvraag van de cliënt op het aanbod van de organisatie en het regelen van overbruggingszorg.
- Systematisch en ordelijk werken is van groot belang voor het plaatsen van cliënten en het controleren van de indicatie.
- Het is van belang dat je integer omgaat met privacygevoelige informatie van cliënten;
- Bij het hebben van in- en externe contacten is het van belang dat je representatief bent in je voorkomen en gedrag.

**Inconveniënten:**

- Je kunt psychische belasting ervaren door confrontatie met leed van cliënten en hun relaties en het aangesproken worden op (afwijkende) wensen/verwachtingen ten aanzien van zorgverlening.

*"Er wordt hier ook goed voor ons gezorgd."*

