

Indelingsadvies

Inovum

Functie

Klantadviseur

Datum

7 september 2023

Dit indelingsadvies is gebaseerd op de functiebeschrijving d.d. september 2023. Bij de niveau-bepaling is gebruik gemaakt van FWG VVT, editie 2022-2023.

Keuze kernfunctie

Omdat in de functie sprake is van het in kaart brengen van de te verlenen zorg voor (potentiële) cliënten en het regelen van een passend zorg- en dienstverleningsaanbod, mede verantwoordelijk zijn als cliënt adviseur voor het beheren van de wachtlijst, het bieden van ondersteuning bij het aanvragen van (her)indicaties, het regelen, indien nodig, van (acute) overbruggingszorg en het verzorgen van administratie, sluit de kernfunctie Zorgbemiddelaar aan bij de in te delen functie.

Daarnaast sluit de kernfunctie Vakman administratie aan bij het beschreven resultaatgebied 'Verzorgen van administratie'.

Aansluiting kadertekst

De kadertekst Zorgbemiddelaar op niveau 45 is van toepassing:

Zorgbemiddelaar belast met het, op basis van het indicatiebesluit of de beschikking, in kaart brengen en de coördinatie van de (na)zorg/dienstverlening aan patiënten/cliënten en het beheren van de wachtlijst. Ondersteunt de patiënt/cliënt indien nodig en/of gewenst bij het aanvragen van een (her)indicatie. Regelt indien nodig (acute) overbruggingszorg of crisiszorg en stemt af met andere zorgverleners. Ook kan sprake zijn van het oplossen van meer complexe zorgbemiddelingsvraagstukken zoals wanneer een cliënt aanspraak kan maken op meerdere zorgwetten. Geeft informatie en voorlichting over het zorg- en dienstverleningsaanbod aan (potentiële) patiënten/cliënten. Verricht promotieactiviteiten. Informeert zorgmedewerkers/leidinggevenden over (wijzigingen in) de wet- en regelgeving met betrekking tot indicatiestelling en zorgtoewijzing. Ook kan sprake zijn van het op basis van praktische ervaring opstellen van verbetervoorstellen ten aanzien van wachtlijst- en plaatsingsprocedures en/of het deelnemen aan projecten binnen de afdeling.

Daarnaast is de kadertekst Vakman administratie op niveau 35 van toepassing*:

Vakman administratie belast met het controleren en verwerken van gegevens. Controleert de ontvangen gegevens, signaleert afwijkingen en vraagt ontbrekende informatie op. Onderhoudt contacten met diverse in- en externe personen/instanties met betrekking tot gegevensuitwisseling. Maakt (periodieke) overzichten ten behoeve van de eigen organisatie en externe instanties.

**NB: omdat de zwaarstwegende elementen uit de functie bepalend zijn voor de uiteindelijke indeling, is de rest van dit indelingsadvies gebaseerd op de elementen die aansluiten bij de kernfunctie Zorgbemiddelaar op niveau 45.*



Vergelijking niveau-onderscheidende elementen

Binnen de functie van Klantadviseur is sprake van het voeren van een intakegesprek met de cliënt en relaties en het in kaart brengen van de benodigde zorg. Ook is sprake van het controleren van de aangeleverde persoonsgegevens en afgegeven indicatie op juistheid en, indien gewenst, het aanvragen van (her)indicaties bij CIZ/Wmo-consulent, beoordelen van plaatsingsmogelijkheden binnen de organisatie en hierbij adviseren van de cliënt en relaties (na overleg met de teamleider). Daarnaast is sprake van het plaatsen van cliënten op de wachtlijst en informeren van de organisatie over het aantal (spoed-)aanvragen, aard van de gevraagde zorg en wijzigingen binnen indicaties. Verder is sprake van het maken van afspraken over de benodigde zorg, afgestemd op de vraag en indicatie van de cliënt, verzorgen van spoedplaatsingen van cliënten, zo nodig bij andere zorgaanbieders in de regio, en het zo nodig regelen van overbruggingszorg (evt. bij andere zorgaanbieders). Daarnaast is sprake van het verrichten van promotieactiviteiten en informeren van zorgmedewerkers en leidinggevenden over (wijzigingen in) de wet- en regelgeving met betrekking tot indicatiestelling en zorgtoewijzing. Tot slot is sprake van het verzamelen, controleren en verwerken van gegevens en documenten met betrekking tot de cliëntadministratie, actueel houden van de administratie en doorvoeren van mutaties, opstellen van gestandaardiseerde overeenkomsten en verwerken hiervan, signaleren van afwijkende en/of ontbrekende gegevens en het opvragen/navragen hiervan en het opstellen van (periodieke) overzichten en/of rapportages ten behoeve van de eigen organisatie en externe instanties. Bovenstaande aspecten sluiten aan bij de niveau-onderscheidende elementen van niveau 45. De kenniseisen en vaardigheden van de in te delen functie sluiten eveneens aan bij de niveau-onderscheidende elementen van niveau 45.

Uitsluiten ander(e) niveau(s)

De in te delen functie is zwaarder dan niveau 40. Bij functies op niveau 40 is namelijk geen sprake van het indien nodig regelen van (acute) overbruggingszorg of crisiszorg en afstemmen hierover met andere zorgverleners. Dit is wel aan de orde binnen de in te delen functie waardoor niveau 40 overschreden wordt.

De in te delen functie is lichter dan niveau 50. Bij functies op niveau 50 is namelijk sprake van oplossen van zorgbemiddelingsvraagstukken zoals wanneer een cliënt aanspraak kan maken op meerdere zorgwetten. Daarnaast is op niveau 50 sprake van adviseren van het management met betrekking tot veranderingen in de zorgvraag en ontwikkelingen in de gemeente/regio die van invloed zijn op de zorgvraag en er is sprake van analyseren van wachtlijst- en aanmeldgegevens, deze interpreteren en op basis hiervan opstellen van beleidsvoorstellen op het gebied van algemeen zorg/begeleidingsaanbod, zorgproductie, cliënten/patiëntenlogistiek en/of nieuwe zorg/begeleidingsproducten. Het bovenstaande is niet aan de orde binnen de in te delen functie, hetgeen de functie van Klantadviseur lichter maakt dan niveau 50.

Vergelijking ijkfunctie(s)

De FWG-ijkfunctie Zorgbemiddelaar (FG45) is op hoofdlijnen vergelijkbaar met de in te delen functie ten aanzien van (het niveau van) de verantwoordelijkheden en vereiste vaardigheden.

Conclusie indeling

Op grond van bovenstaande adviseert FWG Progressional People voor de functie Klantadviseur een indeling op niveau 45.