**Functiebeschrijving**

**Cliëntadviseur**

*De Baalderborg Groep gaat uit van eigen regie. We doen een beroep op de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden (plichten) van onze cliënten. We houden niet alleen rekening met hun mogelijkheden, maar ook met hun beperkingen. We zetten ons in om alle vormen van ondersteuning aan te laten sluiten op de vragen en de wensen van de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Dat doen we in goed overleg met de cliënt, familieleden en vertegenwoordigers.*

**Doel van de functie:**

Het bieden van informatie, advies en ondersteuning aan (potentiële) cliënten en/of het cliëntsysteem, het coördineren, uitvoeren en bewaken van (over)plaatsingen van cliënten en het realiseren van een passend zorgverleningsaanbod. Het daarnaast uitvoeren van in- en externe relatiebeheer en afstemmen van het zorgaanbod.

**Plaats in de organisatie:**

Ontvangt hiërarchisch leiding van de manager Cliëntenservice.

**Resultaatgebieden:**

* Informatie, advies en ondersteuning;
* Intake en plaatsing;
* Beheer en optimalisatie.

**Uitwerking resultaatgebieden:**

Informatie, advies en ondersteuning:

* fungeert als aanspreekpunt voor (potentiële) cliënten, het cliëntsysteem, andere zorgaanbieders en verwijzers bij vragen over de organisatie, het zorgaanbod en de plaatsingsprocedure;
* legt en onderhoudt contacten met potentiële cliënten en/of het cliëntsysteem;
* voert in- en extern relatiebeheer uit en draagt zorg voor afstemming van het zorgaanbod;
* geeft voorlichting over het zorgaanbod van de organisatie en verzorgt rondleidingen;
* ondersteunt, adviseert en instrueert clusterhoofden en coördinatoren bij de uitvoering van plaatsingsprocedures en vervult een expertiserol bij het aanvragen van (her)indicaties.

*Resultaat:*

(*potentiële) Cliënten, het cliëntsysteem, clusterhoofden, coördinatoren, andere zorgaanbieders en verwijzers zijn op de hoogte van het zorgaanbod van de organisatie en er is op een duidelijke en klantvriendelijke manier gecommuniceerd met alle betrokken partijen zodat deze een keuze kunnen maken voor het best passende aanbod.*

Intake en plaatsing:

* brengt de zorgbehoefte van de cliënt in kaart, matcht deze met het zorgaanbod van de locatie en doet plaatsingsvoorstellen;
* signaleert de behoefte aan zorg, gaat pro actief op zoek naar mogelijkheden en verwijst indien nodig door naar andere zorgaanbieders;
* vraagt (her)indicaties aan t.b.v. een passend zorgverleningsaanbod;
* coördineert alle activiteiten rondom de (her)plaatsing van cliënten en dossierhouderschap en draagt zorg voor in- en externe afstemming en bemiddeling;
* draagt, indien nodig, zorg voor in- en externe overbruggingszorg en spoedplaatsingen, onderhoudt vanuit dossierhouderschap contacten met cliënten, het cliëntsysteem, andere zorgaanbieders en verwijzers;
* stelt zorgovereenkomsten op, draagt zorg voor de volledigheid en het verwerken van gegevens t.b.v. het in zorg nemen van cliënten en voor overdracht naar de locatie.

*Resultaat:*

*De intake van cliënten is tijdig en volgens afspraken uitgevoerd waarbij alle benodigde informatie is opgevraagd, verwerkt en gecontroleerd. Uitgebrachte plaatsingsadviezen zijn correct en in overeenstemming met de behoefte van de cliënt en/of cliëntsysteem en conform voorschriften en procedures. De activiteiten rondom de (her)plaatsing van cliënten en dossierhouderschap zijn efficiënt gecoördineerd en op elkaar afgestemd.*

Beheer en optimalisatie:

* beheert en actualiseert de wachtlijst;
* signaleert knelpunten tussen vraag en aanbod van zorgverlening, bij opnamen en bij (her)plaatsing, reageert hier pro actief op, informeert de leidinggevende hierover en/of doet verbetervoorstellen;
* heeft invloed op het plaatsingsbeleid, vertaalt dit naar verbetervoorstellen op operationeel en tactisch niveau en legt deze voor aan de leidinggevende;
* ziet toe op de naleving van plaatsingsprocedures en koppelt deze indien nodig terug naar de coördinator en/of het clusterhoofd;
* evalueert de uitgezette koers voor de dienst en informeert de leidinggevende over gevolgen voor beleid en dienstverlening;
* genereert managementinformatie, analyseert deze informatie en geeft indien nodig een toelichting;
* signaleert ontwikkelingen, kansen en structurele knelpunten en adviseert de manager Cliëntenservice hierover;
* ontwikkelt, neemt deel aan en/of leidt projecten op A en B niveau en neemt deel aan projecten op C niveau;
* initieert en onderhoudt netwerken, signaleert relevante samenwerkingsmogelijkheden en geeft hier, in overleg met de manager Cliëntenservice, vorm aan.

*Resultaat:*

*Er is een zichtbare bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het plaatsingsproces. Ontwikkelingen en knelpunten ten aanzien van het eigen aandachtsgebied zijn tijdig gesignaleerd en indien nodig adequaat op ingespeeld.*

**Functie-eisen:**

Kennis:

Een relevante opleiding op hbo niveau aangevuld met inhoudelijk kennis van de verschillende cliëntgroepen is vereist voor het adviseren over en uitvoeren van intake- en plaatsingsactiviteiten. Kennis van en inzicht in de visie, strategie en doelstellingen van de organisatie is nodig voor in-en externe afstemming. Ontwikkelingen op het vakgebied zoals wijzigingen in wet- en regelgeving worden gevolgd, beoordeeld op bruikbaarheid en vertaald naar mogelijke consequenties voor de adviesgroep Cliëntenservice.

Zelfstandigheid:

De functie wordt uitgeoefend binnen de kaders van het vastgestelde plaatsingsbeleid, (plaatsings)procedures en afspraken met de leidinggevende. Voorkomende problemen op het vakgebied worden zelfstandig opgelost waarbij snel geschakeld moet kunnen worden. Initiatief, creativiteit en vindingrijkheid zijn vereist bij het doen van plaatsingsvoorstellen, bij het zorgdragen voor overbruggingszorg en spoedplaatsingen en bij het doen van verbetervoorstellen. Terugval op de manager Cliëntenservice is mogelijk.

Sociale vaardigheden:

Sociale vaardigheden als cliëntgerichtheid, hulpvaardigheid, tact, creëren van draagvlak, overtuigingskracht en het overbruggen van tegenstellingen en weerstanden en conflictbemiddeling zijn van belang voor het informeren, ondersteunen en adviseren van (potentiële) cliënten, het cliëntsysteem andere zorgaanbieders en verwijzers, bij het afstemmen van de zorgbehoefte op het zorgaanbod van de organisatie, bij het coördineren van de (her)plaatsing, overbruggingszorg en spoedplaatsingen van cliënten en bij het toezien op de naleving van plaatsingsprocedures.

Risico’s, verantwoordelijkheden en invloed:

Er is kans op materiële schade bij het opstellen van zorgovereenkomsten, bij het controleren en aanvragen van indicaties, bij het doen van plaatsingsvoorstellen en bij het coördineren van de (her)plaatsing, overbruggingszorg en/of spoedplaatsingen. Er is kans op immateriële schade bij het hebben van contacten met (potentiële) cliënten, cliëntsysteem, andere zorgaanbieders en verwijzers. Heeft invloed op de ontwikkeling van het plaatsingsbeleid.

Uitdrukkingsvaardigheid:

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het voeren van gesprekken met cliënten, het cliëntsysteem, andere zorgaanbieders, verwijzers, leidinggevenden en/of medewerkers voor geven van uitleg, informatieoverdracht, voorlichting en voor afstemming over de werkzaamheden en het uitdragen/ verdedigen van standpunten t.a.v. een passend zorgaanbod. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het registreren van cliëntgegevens en –informatie, voor rapportages in het kader van zorgvraagverduidelijking en het opstellen plaatsingsvoorstellen, verbetervoorstellen, overzichten en managementinformatie.

Bewegingsvaardigheid:

Bewegingsvaardigheid is nodig voor het regelmatig gebruik van een personal computer.

Oplettendheid:

Oplettendheid is vereist voor het vaststellen van de zorgvraag en het hierbij herkennen van non-verbale signalen, bij het beoordelen van plaatsingsmogelijkheden, bij het coördineren van de (her)plaatsing, bij het beheren van de wachtlijst en bij het toezien op de naleving van plaatsingsprocedures. De functie vereist het snel kunnen schakelen en geconcentreerd kunnen werken ondanks veel verstoringen. Daarnaast is oplettendheid ten aanzien van (externe) ontwikkelingen van belang voor het geven van input voor de ontwikkeling en bewaking van het plaatsingsbeleid en –procedures. Onvoldoende oplettendheid kan leiden tot onjuiste plaatsingsadviezen of zorgovereenkomsten.

Overige functie-eisen:

* Volharding en doorzettingsvermogen zijn van belang bij het coördineren van de (her)plaatsing, bij het zoeken naar mogelijkheden voor overbruggingszorg en spoedplaatsingen en bij het bieden van informatie en ondersteuning.
* Systematisch en nauwkeurig werken zijn van belang voor het opstellen van plaatsingsvoorstellen en het uitvoeren van en toezien op plaatsingsprocedures.
* Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang vanwege het omgaan met vertrouwelijke cliëntinformatie en bij het objectief beoordelen van plaatsingsmogelijkheden.
* Representatief voorkomen en gedrag is van belang bij diverse in- en externe zakelijke contacten.

Inconveniënten:

Psychische belasting kan optreden door piekbelasting en tijdsdruk in de werkzaamheden, confrontatie met tegengestelde belangen/conflicten, door confrontatie met lijden en leed van cliënten en door agressieve uitingen van cliënten/cliëntsysteem.