



Emma Wouters
Klantadviseur bij Zicht
op Zorg, zorgkantoor
ZilverenKruis

Bij de afdeling Zicht op Zorg komen nieuwe indicaties binnen waarbij nog geen voorkeur is aangegeven welke zorg de cliënt wil. Veel mensen die bij Zicht op Zorg komen, hebben meerdere problemen. Zo hebben ze persoonlijke zorg nodig, begeleiding, dagbesteding of kunnen ze helemaal niet meer thuis wonen. Emma gaat in gesprek met deze mensen en hun familieleden. Ze helpt ze de juiste weg te vinden en belt hen met de vraag hoe het met ze gaat.

Verhalenreeks: Routewijzers naar passende zorg

Wij spraken klantadviseur Emma die vertelt over hoe ze cliënten ondersteunt bij het zoeken naar geschikte zorg.

Als iemand een nieuwe indicatie krijgt of op de wachtlijst voor zorg staat, is het de taak van Zicht op Zorg om cliënten uitleg te geven over de veranderingen die bij een nieuwe indicatie komen kijken. Ook schakelt Zicht op Zorg met betrokkenen. Hier komen verschillende dilemma's bij kijken, bijvoorbeeld zorgaanbieders die niet gecontracteerd zijn, wisselingen van wet en vragen over de financiering.

Hoe ga je hier als routewijzer mee om?

De bewegingsruimte in het werk is heel belangrijk. Emma krijgt deze ruimte doordat ze bijvoorbeeld geen tijdsdruk in gesprekken met cliënten ervaart: *"Ik krijg het vertrouwen dat ik mijn werk goed doe en ik mag doen wat nodig is. Dat geeft energie."* Daarnaast is het van belang om gezamenlijk met zorgaanbieders op zoek te gaan naar deze bewegingsruimte. Emma geeft het voorbeeld van een cliënt met zo'n groot zorgpakket dat de zorg door overgang van de Zvw naar de Wlz bijna niet meer was te realiseren. Maar uiteindelijk is dit toch gelukt doordat ze een uitzondering had gevonden in een voorschrift. *"Het is fijn dat je de frustratie ziet afnemen als er iets mogelijk is omdat je van de gebaande paden afwijkt."* Op de vraag waarom Emma zich zo heeft ingezet, antwoordt ze: *"Ik heb altijd het gevoel dat er iets mogelijk moet zijn. In dit geval was er al zoveel zorg vanuit de Zvw, dat ik daarop vertrouw en op zoek ben gegaan naar welke kleine luikjes te openen zijn."*



Wat is het belangrijkste in jouw werk als routewijzer?

Wanneer een situatie of vraag complex is, moet je eerst zoveel mogelijk informatie krijgen. Zo bekijkt Emma welke zorg er al wordt ingezet, wat er aanvullend nodig is en of er een voorkeur is vanuit de cliënt of familie. Daarnaast is het belangrijk om betrokkenheid te tonen bij de persoonlijke situatie van de cliënt en een luisterend oor te bieden, ook voor naasten. Emma geeft het voorbeeld van een jonge cliënt die geen zorg meer wilde ontvangen. *"Dan gaan er alarmbellen rinkelen."* In dit geval is het belangrijk om te bekijken of de cliënt open staat voor het ontvangen van zorg. *"Juist dan moet zo iemand nabijheid krijgen, iemand die blijft proberen en een ingang vindt."* Vervolgens schakelt Zicht op Zorg weer met de zorgaanbieder. *"We gaan continu in gesprek en houden de cliënt in beeld. Je moet betrokken blijven."*



Emma Wouters
Klantadviseur bij Zicht
op Zorg, zorgkantoor
ZilverenKruis

Drijfveer

“Je kan echt het verschil maken. Dat merk ik aan de telefoon. Mensen zijn altijd heel blij dat je ze belt. Het geeft me energie dat je aan het eind van het gesprek hoort: ‘oh, wat fijn dat jullie hebben gebeld, ik kan nu verder!’”

Kwaliteit

Een stapje extra willen zetten, ook al hoeft dit niet.

Verhalenreeks: Routewijzers naar passende zorg

Wat zijn de do's en don'ts in jouw werk als routewijzer?

Do's: De situatie goed in kaart brengen, proactief zijn, de verhalen aanhoren van cliënten en op zoek gaan naar aanknopingspunten bijvoorbeeld via een zorgaanbieder, een moeder of mentor. *“Als A niet lukt, dan gaan we kijken naar B, C, of D.”*

Don'ts: De casus loslaten, ook al is de situatie onstabiel. Daarnaast is het van belang dat je de regelgeving kent. *“Het heeft geen zin om dingen te adviseren die niet kunnen. Je wil niet achteraf zeggen ‘oh sorry, dat was toch niet mogelijk!’”*



Wat is de succesfactor in jouw werk als Routewijzer?

Vooral de goede samenwerking met het team casuïstiek en klantadvies binnen ZilverenKruis is van belang. Zo is er een wekelijks overleg waarin casussen worden besproken en advies wordt gegeven. In het geval van een moeilijke casus vraagt Emma veel door aan collega's en zij nemen haar vervolgens mee in het proces door bijvoorbeeld uit te leggen waarom deze uitzondering nu wel gemaakt kan worden. Dit gaat gemakkelijk omdat de lijntjes tussen deze teams kort zijn; je kan elk moment met elkaar bellen of chatten. Daarnaast is ook de mindset van een routewijzer belangrijk. Emma's advies: *“Gewoon doen!”*. Het is belangrijk om ervaring op te doen, zelf casussen te willen oppakken, veel doorvragen, en te samenwerken met en advies te vragen bij collega's. Ze concludeert: *“Wees leerbaar, durf te sparren... Wees niet bang voor nieuwe situaties, maar zie deze als een uitdaging.”*

“Het maakt het werk leuk als je buiten de kaders wil en kan denken”