

Betreft: Rondetafelgesprek voor teamleiders wijkzorg over Klanthouderhouderschap

Beste mensen,

De allianties wijkzorg en de Gemeente Amsterdam nodigen u en uw collega teamleiders wijkzorg graag uit om deel te nemen aan een Rondetafelgesprek over het thema klanthouderschap.

U kunt kiezen uit een van de volgende data en locaties:

Maandag 27 mei inloop 9:15 uur. Start: 9.30 - 11.30 uur Recht Boomssloot 52	Huis van de Buurt de Boomsspijker,
Maandag 3 juni inloop 14:45 uur. Start 15.00 – 17.00 uur Derkinderenstraat 10 – 18	MEE Amstel en Zaan
Maandag 17 juni inloop 14:45 uur. Start 15.00 – 17.00 uur Gravestein 30	Buurtwerkkamer Samen Sterk

Thema klanthouderschap

Het begrip klanthouderschap zorgt regelmatig voor verwarring en vooral de regiefunctie van de klanthouder komt te vaak niet tot uiting. Ook in de Rondetafelgesprekken met teamleiders in 2018 bleek dat het lastig was om goed invulling te geven aan het klanthouderschap. Zie in de bijlage het verslag. Resultaat is dat de hulpverlening aan de cliënt niet altijd optimaal is. Maar wat verstaan we nu eigenlijk onder regie voeren? Wat moet een klanthouder precies doen? Kun je over de hele breedte hetzelfde verlangen van een klanthouder?

Deze vragen herkennen wij uit onze werkpraktijk en de gemeente is ermee aan de slag gegaan om hier meer duidelijkheid over te creëren. Daarvoor zijn zij eerst in gesprek gegaan met zorgprofessionals. Dit heeft geleid tot een denkrichting waarin regievoering een uitgesprokener plek krijgt dan voorheen. De allianties wijkzorg en de gemeente willen nu graag met de teamleiders wijkzorg in gesprek over hoe het klanthouderschap in de praktijk het best tot z'n recht te laten komen, en over hoe jullie als teamleiders jullie medewerkers hierop toerusten.

Om meer duidelijkheid te creëren over klanthouderschap wordt er in ieder geval al gezorgd dat vanaf juni de zorgprofessional in RIS een onderscheid kan maken tussen twee rollen van de klanthouder: de administrateur en de regievoerder. Dit zal ook op het ondersteuningsplan voor de cliënt duidelijk worden, zodat de cliënt altijd de juiste contactpersoon op het ondersteuningsplan heeft staan.

Relatie met doorontwikkeling wijkteams

Daarbij is er zoals jullie inmiddels weten tegelijkertijd een proces opgestart om in de toekomst te gaan werken in integrale wijkteams. Ook al is de exacte betekenis hiervan voor klanthouderschap nog niet duidelijk, we kunnen wel zeggen dat een vorm van regie voeren altijd belangrijk blijft. En daarbij hebben we nog zeker tot 2021 om verbeteringen aan te brengen in de huidige praktijk.

Bij deze bent u van harte uitgenodigd om met ons hierover in gesprek te gaan.

Aanmelden

Meld u a.u.b. aan voor één van de data via dit emailadres: m.schramade@wijkzorg-amsterdam.nl
We hopen u een van deze data te zien.

Met vriendelijke groet,

Adam Abu Khamis, Gemeente Amsterdam

Jennie Boer, Wijkzorg alliantie Noord
Jerry Tertaas, Zonzorg
Juanita van Schoonhoven, Wijkzorg alliantie Zuidoost
Mark Schramade, Wijkzorg alliantie West
Stefan Carr, Gemeente Amsterdam
Zjaak Maas, MEE Amstel en Zaan