

Bijlage bij uitnodiging rondetafelgesprekken

Invulling regie/klanthouderschap

Bron: Eindverslag rondetafelgesprekken teammanagers wijkzorg d.d. 13 september 2018)

In een netwerkorganisatie is de invulling van de regiefunctie cruciaal. Dit onderschrijven de teamleiders in de gesprekken. Een aantal mensen geeft aan door wijkzorg intensievere contacten te hebben en beter te weten wat er speelt rondom cliënten: “Wat wijkzorg heeft opgeleverd t.o.v. 2015 is dat het belang van de cliënt groter is geworden doordat je met elkaar aan tafel zit.” Toch moet geconstateerd worden dat bij de bespreking van dit thema er -t.o.v. de andere thema’s- de grootste stilte valt en er een beperkte uitwisseling is van ideeën en er ervaring.

Opvallend is dat bij enkele organisaties de *regiefunctie* is losgekoppeld van de *ondersteuningsfunctie*. Deze klanthouders doen alle netwerk-opbouw-activiteiten maar voeren de ondersteunings-werkzaamheden zelf niet uit. Een van deze klanthouders met enkel een regiefunctie ervaart ook dat het moeilijk is om met meerdere partijen op 1 lijn te komen en dat de onderlinge servicegerichtheid beperkt is. *“De wijkzorg werkt binnen kantoor tijden en deze ‘9-17h mentaliteit’ is er niet uit te krijgen. As je het goed wilt organiseren voor de cliënt, moeten de wijkzorgpartijen flexibeler en sneller zijn constateren zij. Je kan het netwerk niet bij elkaar krijgen op het juiste moment. Dat is lastig samenwerken.”*

Met de teamleiders hebben wij ook gesproken over bij welke ‘producten’ het klanthouderschap het best past. Consensus is dat dit beter past bij ambulante ondersteuners en cliëntondersteuners van MaDi’s en MEE en minder bij de Dagbesteding en HbH.

Er is ook consensus dat het niet echt ‘loont’ om klanthouder te zijn. Je krijgt geen mandaat én geen tijd om dit goed te kunnen uitvoeren. Voor de meeste organisaties geldt dat de klanthouders nog niet in positie zijn gezet. Voor een paar organisaties betreft de invulling van het klanthouderschap zelfs enkel ‘je geld binnenhalen’.

Op de vraag of de cliënt weet wie zijn klanthouder is, is door de meeste teamleiders volmondig ‘nee’ geantwoord. Het ondertekenen van het ondersteuningsplan resulteert niet in het besef dat diegene bij wie de cliënt tekent, ook zijn/haar klanthouder is.

Samengevat concluderen we dat klanthouderschap nog te weinig betekenis heeft en dat er voor teamleiders hulp nodig is om dit verder invulling te gaan geven. Hier zijn alle betrokkenen wijkzorgpartijen bij nodig: cliënten, zorgaanbieders en de gemeente.