

Vacature Klantcoördinator

Ben jij de spil in het web met affiniteit voor ouderen? Ben jij gediplomeerd verpleegkundige en ben je ondernemend? Dan wil je misschien wel onze nieuwe collega worden in de functie van Klantcoördinator. Home Instead biedt thuiszorg maar dan anders!

Home Instead

Home Instead Amsterdam ondersteunt ouderen om zo lang mogelijk op een prettige manier zelfstandig thuis te blijven wonen. We bieden ondersteuning op het gebied van begeleiding en persoonlijke verzorging waarbij onze beloften de kern vormt van onze dienstverlening: vaste medewerkers op vaste tijdstippen die door de klant bepaald worden.

Wat is je uitdaging?

Als Klantcoördinator ben je actief in het domein van welzijn en zorg. Je klanten zijn veelal kwetsbare senioren, soms met één of meerdere chronische aandoeningen, vaak dementie. De zorg rondom de klant wordt vanuit verschillende voorzieningen in Zorg in Natura (ZIN), via een Persoons Gebonden Budget (PGB) of particulier geboden.

Jij bent als klantcoördinator volledig verantwoordelijk voor het organiseren van de dienstverlening volgens de normen en waarden van Home Instead: pure, nuttige en waardevolle ondersteuning wanneer de klant dat nodig heeft. Je staat hierbij nauw in contact met de CAREGivers en het supportteam.

Wat zijn daarnaast jouw werkzaamheden als Klantcoördinator?

- Je bent het gezicht van Home Instead bij de klanten en het formele- en informele netwerk. Je draagt daarbij de unieke visie van Home Instead op een enthousiaste en inspirerende wijze uit.
- Als eerste aanspreekpunt onderhoud je contact met klant, familie, CAREGivers en verwijzers. Je bent daarvoor vaak op huisbezoek en laagdrempelig bereikbaar voor de klant en haar en/of zijn naasten.
- Je stelt zorgplannen op en levert relevante gegevens aan in de daartoe gebruikte ICT-systemen.
- Je bewaakt de grenzen van de dienstverlening, specifiek op het medische en niet-medische domein. Het is jouw taak om veranderingen te signaleren.
- Je evalueert de doelstellingen en resultaten van de dienstverlening in het kader van kwaliteitsbezoeken.
- Je hebt een relevant netwerk van (potentiële) verwijzers en breidt deze uit.
- Je organiseert en bent betrokken bij de uitvoering van informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten voor klanten, mantelzorgers, verwijzers en andere relevante netwerken.
- Je draagt actief bij aan de ontwikkeling van relevante thema's voor de CAREGivers (bijscholing).

Taken als lid van het Supportteam

- Je beantwoordt binnenkomend telefoonverkeer op een vriendelijke en professionele wijze indachtig de visie, kernwaarden en beloften van Home Instead Thuiservice.

- Je bent in staat om bij potentiële klanten en/of verwijzers telefonisch een eerste verkenning naar de behoefte aan dienstverlening te doen, benodigde informatie te verwerken en vervolgafspraken te maken en vast te leggen in het daarvoor beschikbare relatiebeheersysteem.
- Je hebt telefonische bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren (bij toerbeurt volgens een vast schema).

Competenties en vaardigheden

- Sterke affiniteit met senioren.
- Warm en toegankelijk met een professionele houding.
- Commerciële en dienstverlenende instelling.
- Communicatief en sociaal vaardig.
- Eigen initiatief, je bent in staat zelfstandig beslissingen te nemen.
- Goed overzicht kunnen behouden en prioriteiten stellen.
- Goed geïnformeerd zijn m.b.t. relevante ontwikkelingen.
- Actuele en goede kennis met betrekking tot het zorgnetwerk van de gemeente Amsterdam en/of Diemen.
- Een fijne en betrokken collega.

Opleiding, kennis en woonplaats

- Gediplomeerd verpleegkundige niveau 4 of 5.
- Passende werkervaring in de gezondheidszorg met de doelgroep senioren.
- Kennis m.b.t. wet- en regelgeving WMO, WLZ, ZVW, en PGB is een pré.
- Woonachtig in regio Amsterdam.
- In bezit van een geldig rijbewijs.
- In het bezit zijn van een BIG-registratie is geen voorwaarde.

Wat hebben wij te bieden?

- Inschaling conform CAO VVT afhankelijk van vooropleiding en werkervaring. (Schaal 55)
- Een contract van minimaal 32 uur voor onbepaalde tijd.
- Werken in een leuk en enthousiast team met daarbij de mogelijkheid om vorm te geven aan de groei van een innovatieve zorgonderneming.