

## HET CLIËNT SERVICE BUREAU WIJST JE DE WEG

# ‘Er kan veel en we hebben veel in huis’

**Ingrid en Floor zijn medewerkers van het Cliënt Service Bureau, dé belangrijke schakel voor informatie over alle diensten van ZGAO. Ze zijn het contactpunt voor familie, cliënten, ziekenhuizen en huisartsen. “Ben je ongerust, heb je vragen? Bellen mag altijd. Het is soms ingewikkeld in zorgland, maar er kan veel en we hebben ook veel in huis.”**

Door **Linda van den Dobbelsteen**

Het Cliënt Service Bureau informeert over het aanbod van wonen, zorg en dagbesteding. En organiseert de opnames voor het Centrum van Revalidatie & Herstel en verhuizingen naar verpleeghuizen De Open Hof en Flevohuis. Ze weten hoe het zit met wachtlijsten, kennen de stad en de organisatie en weten precies bij wie ze moeten zijn.

Want bij ZGAO weten ze ook wel dat de juiste zorg vinden ingewikkeld kan zijn. Het Cliënt Service Bureau is eigenlijk de wegwijzer in zorgland. Ingrid: “We denken mee, zijn op de hoogte van het reilen en zeilen van alle diensten die ZGAO biedt, van de beschikbare plekken et cetera. Voor men-



**Ingrid en Floor zijn twee van de vijf medewerkers van het Cliënt Service Bureau. Je kunt ze bellen voor vragen over wat er allemaal op het gebied van zorg thuis wordt aangeboden, de woonmogelijkheden en revalideren bij ZGAO. “We weten voor iedereen een plek te vinden. De lijnen zijn hier kort en we kennen de weg, ook naar andere organisaties.”**

sen die nog thuis wonen kijken we wat passend is en verwijzen we door naar de juiste collega's. We denken mee met de ziekenhuizen hoe het verder moet na een opname, wat er nog mogelijk is, wat de beste plek is.” Floor: “Soms concluderen we dat verhuizen het beste is, en soms is Verpleegzorg Thuis nog mogelijk. Dan kan iemand met de juiste zorg en goede onder-

steuning weer naar huis.” Ingrid en haar collega's proberen altijd mee te denken. “Een dochter belt over moeder: hoe werkt een verhuizing, hoe gaat het als ze in het Flevohuis woont?” Floor: “We worden ook gebeld door casemanagers dementie die bij mensen thuis komen. Die vragen: is er plek, wat is de wachttijd? En we regelen rondleidingen, we advise-

ren eigenlijk altijd om te komen kijken en sfeerproeven.”

Ze vervolgt: “Het werkt goed omdat de lijnen bij ZGAO heel kort zijn, dat kenmerkt de organisatie echt. We weten iedereen te vinden en dat komt ook bij bijzondere situaties goed van pas. “Laatst belde een huisarts over een jonge vrouw van 36, voor haar was dringend

een revalidatieplek nodig. Het was een uitzonderlijke situatie vanwege de leeftijd. Dan moet je buiten de lijntjes denken, de huisarts niet van het kastje naar de muur sturen maar handelen, voor het welzijn van de vrouw. Dat lukt omdat we een kleine organisatie zijn, en het lef hebben om het anders te doen dan gebruikelijk.”

Geen dag is hetzelfde, dat maakt het werk leuk. Ingrid: “We moeten snel schakelen, je bent net met iets bezig en dan gaat de telefoon. Floor: “Het is fijn als iets lukt en we voor iedereen een plek hebben kunnen vinden. Daar doen we het voor.”

Het is zonde als mensen zich zorgen maken of veel vragen hebben, benadrukken ze nog maar eens. Bellen mag dus altijd. Je bereikt het Cliënt Service Bureau via [csb@zgao.nl](mailto:csb@zgao.nl) of 020-5925420 op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur.

[www.zgao.nl](http://www.zgao.nl)

**Advertorial**