

Protocol bereikbaarheidsdienst

Tijden:

Er zijn 2 soorten bereikbaarheidsdiensten:

- Maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 18:00
- Maandag tot en met vrijdag van 18:00 tot 8:30 en in het weekend

Vaste medewerkers doen volgens het schema de bereikbaarheidsdienst van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 18:00 volgens een vastgesteld rooster.

Voor de regio Tilburg / Breda en de regio Bergen op Zoom is een eigen bereikbaarheidsdienst.

De bereikbaarheidsdienst van maandag tot en met vrijdag van 18:00 tot 8:30 en in het weekend wordt gedaan door de directie. Uitzondering hierop is de momenten waarop de directie vakantie heeft. Dit wordt dan vooraf in het team gecommuniceerd.

Praktisch:

In de regio Tilburg / Breda wordt de telefoon doorgeschakeld via de app Hipper.

Deze is te installeren op je telefoon

Inlognaam: dgz_usr_001@mijnzaak.eac.voipit.nl

Wachtwoord: 7410)Plm

Voor de regio Bergen op Zoom / Zeeland wordt de telefoon doorgeschakeld met

Uitvoering:

De bereikbaarheidsdienst kan gebeld worden voor:

- Vragen omtrent aanmeldingen:
Hierbij geef je advies of de vraag binnen het hulpaanbod past van de gezinsmanager en verwijst je door naar de aanmelddienst. aanmelddienst@degezinsmanager.nl
- Vragen omtrent cliënten:
Informeert bij de beller of de vraag dringend is of dat de vraag kan wachten tot de betreffende gezinsmanager weer aanwezig is. Informeert de betreffende gezinsmanager dat er voor hem of haar gebeld is via een email en ook de vraag van de beller.

Bij dringende vragen ga je kijken of je ook daadwerkelijk direct moet handelen. Raadpleeg het cliëntensysteem en bij twijfel overleg je met een collega, gedragswetenschapper of de directie.

- Vragen niet aangaande cliënten
Dit zullen vaak vragen zijn richting het management. Geef bij de beller aan dat je het bericht zal doorsturen naar het management en dat deze contact zullen opnemen.