Klachtenfunctionaris | Rotterdam

Ben jij een onafhankelijke professional met een luisterend oor, sterke communicatieve vaardigheden én gevoel voor bestuurlijke en juridische processen? Heb jij ervaring met klachtbehandeling, zorgvuldige verslaglegging en het begeleiden van complexe gesprekken? Wil jij bijdragen aan een open, veilige en lerende organisatiecultuur binnen de zorg? Dan is deze vacature voor **Klachtenfunctionaris en Ambtelijk Secretaris** bij Pameijer jou op het lijf geschreven.

Wat ga je doen?

Als **Klachtenfunctionaris** bij Pameijer ben jij het onafhankelijke aanspreekpunt voor cliënten, naasten en medewerkers bij signalen van onvrede, geschillen of officiële klachten. Je begeleidt het volledige klachtenproces en draagt bij aan een zorgvuldige, transparante en respectvolle afhandeling van klachten binnen de organisatie.
Je vervult een belangrijke rol in het bevorderen van kwaliteit, vertrouwen en continue verbetering binnen de dienstverlening van Pameijer. Vanuit een onafhankelijke positie ondersteun je betrokkenen bij het vinden van oplossingen en bewaak je een zorgvuldig klachtenproces conform relevante wet- en regelgeving, waaronder de **Wkkgz**.

Klachtopvang en klachtbehandeling

Je bent het eerste aanspreekpunt voor cliënten en naasten die een klacht of gevoel van onvrede willen bespreken. Je luistert aandachtig, informeert betrokkenen over de mogelijkheden binnen het klachtenbeleid en onderzoekt samen welke stappen kunnen bijdragen aan een passende oplossing.
Als onafhankelijk gespreksleider faciliteer je gesprekken tussen betrokken partijen en stimuleer je constructieve communicatie. Daarbij weet je uiteenlopende belangen zorgvuldig tegen elkaar af te wegen zonder je onafhankelijke positie uit het oog te verliezen.
Daarnaast ondersteun je als **Ambtelijk Secretaris** de klachtencommissie. Je bewaakt procedures, wettelijke termijnen en afspraken, organiseert hoorzittingen en verzorgt een zorgvuldige voorbereiding van dossiers. Je verwerkt notulen, adviezen en uitspraken nauwkeurig en zorgt voor heldere, juridisch correcte en volledige verslaglegging.

Verder:

- Adviseer je over verbeteringen in de kwaliteit van dienstverlening op basis van signalen en klachten.
- Analyseer je trends, patronen en terugkerende thema's binnen klachten.
- Stel je managementrapportages en analyses op voor interne en externe stakeholders.
- Heb je periodiek overleg met medezeggenschapsorganen en andere betrokken partijen.
- Adviseer je de Raad van Bestuur over knelpunten, risico's en verbeterkansen.
- Draag je actief bij aan de ontwikkeling, evaluatie en implementatie van het klachtenbeleid.

Waar kom je te werken?

Je maakt onderdeel uit van het bestuurscentrum van Pameijer en werkt vanuit een formeel onafhankelijke rol. Deze onafhankelijkheid is vastgelegd in een onafhankelijkheidsverklaring en vormt een belangrijk uitgangspunt binnen je functie.
Je beweegt je gemakkelijk binnen verschillende lagen van de organisatie en werkt samen met cliënten, naasten, medewerkers, management, bestuurders en externe partijen. Daarbij combineer je sensitiviteit, professionaliteit en integriteit met een duidelijke en toegankelijke communicatiestijl.
Je komt terecht in een dynamische maatschappelijke organisatie waar kwaliteit van zorg, cliëntveiligheid en continue verbetering centraal staan.

Wat bieden wij jou?

•Een jaarcontract voor 28 tot 32 uur per week, met uitzicht op een vast dienstverband.
•Je werkdagen zijn in overleg, met een voorkeur voor woensdagmiddag en vrijdag.
•Een bruto maandsalaris tussen € 3.622,- en € 5.304,- (CAO GGZ, FWG 55) op basis van 36 uur per week.
•Een eindejaarsuitkering van 8,33%.
•Een reiskostenvergoeding van € 0,38 per kilometer voor woon-werkverkeer.
•Flexibele secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder de mogelijkheid om gedeeltelijk thuis te werken.
•Volop ruimte voor professionele ontwikkeling, opleidingen en deskundigheidsbevordering.
•Een zelfstandige en maatschappelijk relevante functie waarin je direct bijdraagt aan kwaliteit, veiligheid en vertrouwen binnen de zorg.

Wat vragen wij van jou?

•Je beschikt over hbo werk- en denkniveau en hebt een relevante opleiding afgerond, bijvoorbeeld in de richting van sociaal-juridische dienstverlening, bestuurskunde, rechten, gezondheidszorg of maatschappelijk werk.
•Je hebt ervaring met klachtbehandeling, conflicthantering, mediation, ambtelijk-secretariële werkzaamheden of vergelijkbare processen.
•Je hebt kennis van relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz, en begrijpt de context van de zorgsector.
•Je werkt zelfstandig, zorgvuldig en professioneel en kunt goed omgaan met spanningsvolle situaties en tegengestelde belangen.
•Je blijft onafhankelijk, onpartijdig en empathisch, ook wanneer situaties complex of emotioneel beladen zijn.
•Je beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke vaardigheden en weet complexe informatie begrijpelijk over te brengen.
•Je bent analytisch sterk, houdt overzicht en bewaakt procedures, deadlines en kwaliteit.
•Je bent in staat trends en signalen uit klachten te vertalen naar concrete verbeteradviezen voor de organisatie.

Waarom werken bij Pameijer?

Bij Pameijer zetten we ons sinds 1926 in voor een samenleving waarin iedereen ertoe doet en meedoet. Dit geldt ook voor jou als medewerker. Je durft jezelf te zijn, fouten te maken en te kijken naar wat wel kan. We waarderen je persoonlijke inbreng en ondersteunen je groei, zowel persoonlijk als professioneel.
We bieden een uitdagende werkomgeving die vraagt om jouw lef, eigen regie, doorzettingsvermogen en oplossingsgericht denken. Hierdoor is elke dag anders, en maak je een positieve impact in het leven van mensen.
Dit vraagt om een bepaalde mentaliteit, eentje die niet iedereen heeft. Wij noemen dat de Pameijer Power. Het is de kracht om flexibel te zijn in elke situatie, om te blijven zoeken naar mogelijkheden, ook als het ingewikkeld wordt. Het werk kan pittig zijn, maar juist dat maakt het zo betekenisvol.

Enthousiast?

Reageer direct via de sollicitatiebutton.
Wil je eerst meer weten over de inhoud van deze functie? Neem dan contact op met Hannie van Dorp via 06-34711842
Heb je vragen over de sollicitatieprocedure?
Neem dan contact op met Frank van Oord, Recruiter, via 06 41788379.
Een referentiecheck maakt onderdeel uit van de sollicitatieprocedure. Het overleggen van

een VOG is een voorwaarde voor indiensttreding.