

Lid klachtencommissie | Rotterdam

Pameijer is op zoek naar twee leden voor de onafhankelijke Klachtencommissie voor cliënten en/of naasten. De klachtencommissie cliënten behandelt en beoordeelt de klachten van cliënten en/of naasten over de dienstverlening van Pameijer.

Pameijer heeft nadrukkelijk in haar vaandel om cliënten te stimuleren in hun mogelijkheden.

Naasten en cliënten kijken hier regelmatig anders tegenaan en dat komt terug bij de behandeling van klachten.

Door het aflopen van de benoemingstermijn en het vertrek van een lid zijn wij op zoek naar:

- 1 commissielid op voordracht van de cliëntenraad SP (GGZ),
- 1 commissielid op voordracht van de centrale verwantenraad.

Een commissielid wordt benoemd voor een periode van 4 jaar met de eenmalige mogelijkheid tot herbenoeming voor nog 4 jaar.

Wat doet de Klachtencommissie cliënten?

De Klachtencommissie behandelt de klachten van cliënten of naasten over de dienstverlening van Pameijer. Door het behandelen van klachten levert de commissie een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de door Pameijer geleverde zorg.

De klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie. De leden werken niet voor Pameijer en hebben geen directe relatie met of anderszins belangen bij Pameijer.

Als lid van de Klachtencommissie cliënten houd je je bezig met het snel, correct en onpartijdig afhandelen van klachten conform wet- en regelgeving, de klachtenregeling van Pameijer en het reglement van de klachtencommissie.

De klachtencommissie behandelt de klacht in een besloten hoorzitting. Zij hoort iedereen die bij de klacht betrokken is. Daarna volgt het onderzoek en doet de klachtencommissie een uitspraak of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is. De uitspraak bevat tevens adviezen om de dienstverlening te verbeteren.

De complete klachtencommissie bestaat uit:

- 3 voorzitters (juristen),
- 2 leden op voordracht van de ondernemingsraad en
- 6 leden op voordracht van de diverse cliëntenraden en de verwantenraad.

De klachtencommissie wordt ondersteund door 2 ambtelijk secretarissen die werkzaam zijn bij Pameijer.

Twee keer per jaar is er een commissiebijeenkomst met de complete klachtencommissie, met als doel kennis en ervaringen te delen, thema's met elkaar te bespreken en binding met elkaar te hebben en te houden.

Bij iedere klachtbehandeling wordt uit alle leden een commissie samengesteld. Deze bestaat uit een voorzitter, een lid op voordracht van de ondernemingsraad en een lid op voordracht van één van de cliëntenraden of de verwantenraad. Zij worden ondersteund door één van de secretarissen.

Als een klacht binnenkomt moet de hoorzitting binnen twee weken plaats vinden. Hoorzittingen worden ingepland op maandag, dinsdag, woensdagochtend of donderdag en vinden voornamelijk plaats in Rotterdam op het hoofdkantoor van Pameijer. Soms is een hoorzitting op een regiokantoor van Pameijer.

Wat is je taak als lid van de Klachtencommissie cliënten?

- Een goede voorbereiding op een klachtbehandeling (individueel en met de commissie).
- Actieve deelname aan de voorbespreking, de hoorzitting en de nabespreking waar de klacht besproken wordt.
- Actieve bijdrage leveren aan de schriftelijke uitspraak van de klachtencommissie.
- Als lid op voordracht van de cliëntenraad SP word je ongeveer 5 keer per jaar ingezet. Per keer vraagt dit een inzet van 3-4 uur (+ reistijd). Voor de centrale verwantenraad is dat iets minder.

Ben jij een nieuw lid van de Klachtencommissie?

- Je hebt affiniteit met de zorg en klachten binnen de zorg.
- Je beschikt over hbo/wo werk- en denkniveau en hebt kennis op het gebied van GZ en/of GGZ.
- Je hebt geen connectie met Pameijer (ook niet de afgelopen 2 jaar), er vindt voor benoeming een check plaats op conflicterende nevenactiviteiten.
- Je hebt een helicopterview waarbij je zowel oog hebt voor het cliëntbelang als het medewerkersbelang.

- Je kan je verplaatsen in wat het betekent om een klacht in te dienen of betrokken te zijn bij een klacht.
- Je hebt de mogelijkheid om flexibel te zijn in je agenda zodat je op korte termijn aan een hoorzitting kan deelnemen op genoemde dagen.
- Voor benoeming moet een VOG worden overlegd (wordt aangevraagd op naam van Pameijer).

Wat bieden wij?

Leden van de Klachtencommissie ontvangen voor iedere bijgewoonde hoorzitting € 200,- en een reiskostenvergoeding van € 0,38 per gereden kilometer. Voor de overige bijeenkomsten ontvangen de leden een vergoeding van € 100,-

Als nieuw lid krijg je uitleg over de werkwijze en procedures rondom klachtbehandeling door één van de secretarissen, je kunt altijd op hen terugvallen bij vragen of onduidelijkheden. Bij de start is er vooral sprake van "training on the job", je woont een keer een hoorzitting bij als toehoorder.

Daarnaast kan je altijd overleggen met de voorzitter, je collega commissielid of één van de secretarissen.

Enthousiast?

We horen graag van je! Solliciteer voor 26-04-2026 en houd ook goed je spambox in de gaten, anders mis je misschien ons antwoord. Wil je eerst meer informatie? Bel dan met Han Biesheuvel (secretaris) op 088-271 52 52

Vermeld bij je sollicitatie of je in aanmerking wilt komen voor voordracht door de cliëntenraad SP op of voordracht van de centrale verwantenraad.