

Klachtenfunctionaris | Crooswijk

Ben jij een onafhankelijke denker met een luisterend oor, oog voor zorgvuldigheid én sterke schriftelijke vaardigheden? Heb je affiniteit met ambtelijk-secretariële werkzaamheden, zoals het zorgvuldig vastleggen van processen, het uitwerken van notulen en uitspraken en het bewaken van procedures? Wil jij bijdragen aan een veilige organisatiecultuur waarin klachten van cliënten en/of hun naasten serieus genomen worden en leiden tot verbetering? Dan is deze functie als Klachtenfunctionaris bij Pameijer iets voor jou.

Wat ga je doen?

Als Klachtenfunctionaris bij Pameijer ben jij het eerste aanspreekpunt voor cliënten, medewerkers of naasten wanneer er signalen van onvrede of officiële klachten zijn. Vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie begeleidt je het klachtenproces – van eerste opvang tot bemiddeling of in de rol als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, waarbij zorgvuldige schriftelijke vastlegging en heldere communicatie een belangrijk onderdeel van je werk zijn.

Klachtopvang/ klachtbehandeling

Je bent beschikbaar voor vragen van cliënten of naasten bij klachten of onvrede. Je luistert actief en informeert betrokkenen over de mogelijkheden binnen het klachtenbeleid. Als Klachtenfunctionaris vraag je aan de cliënt of naaste wat er gedaan kan worden zodat de situatie wordt opgelost. Als onafhankelijk gespreksleider ondersteun je het klachtproces om door middel van gesprekken een oplossing te vinden voor de klacht.

In de rol van ambtelijk secretaris ondersteun je de klachtencommissie. Je bewaakt procedures en termijnen, organiseert hoorzittingen en zorgt voor een goede voorbereiding. In opdracht van de commissie werk je notulen, adviezen en uitspraken zorgvuldig en correct uit en zorg je voor een heldere, volledige schriftelijke verslaglegging.

Als Klachtenfunctionaris geef je advies voor het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Periodiek heb je overleg en afstemming met de medezeggenschapsorganen om ontwikkelingen en trends te bespreken.

Naast de dagelijkse uitvoering denk je mee en adviseer je op beleidsniveau. Je signaleert trends, stelt rapportages op voor interne en externe stakeholders en adviseert de raad van bestuur over knelpunten en verbeterkansen. Je bent nauw betrokken bij het ontwikkelen en implementeren van het klachtenbeleid.

Waar kom je te werken?

Je werkt onder verantwoordelijkheid van het bestuurscentrum van Pameijer. Hoewel je formeel onderdeel bent van de organisatie, voer je je werkzaamheden uit vanuit een onafhankelijke rol (vastgelegd in een onafhankelijkheidsverklaring). Dat betekent dat je met gevoel voor verhoudingen en discretie beweegt binnen verschillende lagen van de organisatie. Je hebt veel contact met cliënten, naasten en collega's, en ook met externe instanties. Een zorgvuldige, betrokken én duidelijke manier van communiceren is hierbij essentieel.

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 in elk geval een voorkeur voor woensdagmiddag en vrijdag.
- Een brutosalaris tussen €3.481,- en €5.098,- (CAO GGZ, FWG 55) o.b.v. 36 uur.
- Een eindejaarsuitkering van 8,33%.
- Reiskostenvergoeding van € 0,38 per kilometer voor woon-werkverkeer.
- Flexibele secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder de mogelijkheid gedeeltelijk thuis te werken.
- Ruimte voor professionele ontwikkeling via scholing en kennisdeling.
- Een betekenisvolle rol waarin jouw werk direct bijdraagt aan vertrouwen, veiligheid en kwaliteitsverbetering.

Wat vragen wij van jou?

- Je beschikt over hbo werk- en denkniveau en hebt een relevante opleiding afgerond, bij voorkeur aangevuld en/of werkervaring in een soortgelijke functie.
- Je hebt kennis van de doelgroep, organisatieprocessen en relevante wet- en regelgeving.
- Je bent/werkt zelfstandig, zorgvuldig en kunt goed omgaan met spanningsvolle situaties en belangenverschillen. In deze situaties ben je in staat onafhankelijk en onpartijdig te blijven en empathie te tonen voor alle betrokkenen.
- Je bent in staat om informatie helder over te brengen, zowel mondeling als schriftelijk.

- Je weet je weg te vinden binnen complexe situaties en beweegt je met tact en integriteit. Je bent analytisch, resultaatgericht en houdt overzicht in procedures en deadlines.
- Je hebt gevoel voor systematiek en kunt trends en signalen halen uit de behandelde klachten en vertalen naar aanbevelingen.

Waarom werken bij Pameijer?

Bij Pameijer zetten we ons sinds 1926 in voor een samenleving waarin iedereen ertoe doet en meedoet. Dat geldt ook voor jou als medewerker.

Bij ons krijg je ruimte om je rol zelfstandig vorm te geven, om te leren van ervaringen en om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van beleid en organisatiecultuur. Je werkt in een omgeving die continu in beweging is, met collega's die samen willen groeien, verbeteren en het verschil maken. Jouw inzet draagt direct bij aan een veilige en lerende organisatie waarin cliënten en medewerkers zich gehoord voelen.

Enthousiast?

Reageer dan via de sollicitatiebutton.

Wil je eerst meer weten over de functie inhoudelijk? Neem dan contact op met Han Biesheuvel via 0882711513.

Heb je vragen over de sollicitatieprocedure?

Bel dan met Frank van Oord, Recruiter, via 06-41788379.