



Ambtelijk secretaris

Het bestuur van Zorgbelang Nederland is op zoek naar een ambtelijk secretaris voor haar klachtencommissie.

Deze onafhankelijke klachtencommissie behandelt klachten voor de regionale zorgbelangorganisaties.

Cliënten (of hun gemachtigde) die niet tevreden zijn over de bejegening door een van de medewerkers van een zorgbelangorganisatie, richten zich eerst met hun klacht tot de betrokken medewerker en daarna tot diens leidinggevende. Als de onvrede blijft bestaan, kan een cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie van Zorgbelang Nederland. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling, verzamelt informatie bij beide partijen en doet een uitspraak. Voor enkele specifieke diensten bestaan andere klachtvoorzieningen. Zorgbelangorganisaties kunnen deze route ook hanteren voor de behandeling van klachten van medewerkers of andere belanghebbenden.

Taken

Volgens het reglement bestaat de klachtencommissie van Zorgbelang Nederland uit 6 personen. De secretaris ondersteunt de landelijke klachtencommissie door:

- Als eerste aanspreekpunt voor vragen en klachten te fungeren;
- Klachten te beoordelen op ontvankelijkheid en correspondentie te voeren met de belanghebbenden;
- De afhandeling van ontvankelijke klachten te organiseren;
- Verslag te leggen van hoorzittingen en andere besprekingen;
- Conceptteksten van standpunten, jaarverslagen en andere documenten te formuleren;
- Termijnen te bewaken (klachtafhandeling, zittingsrooster);
- Plenaire bijeenkomsten te faciliteren;
- Een archief te beheren;
- De financiële aspecten van het commissiewerk te ondersteunen.

De tijdbesteding is afhankelijk van het aantal klachten. Uitgangspunt is 2-4 uur per week.

### **Profiel**

Wij zoeken voor deze functie een medewerker van een van de Zorgbelangorganisaties met:

- HBO-werk/denk niveau;
- Kennis van/ervaring met klachtafhandeling;
- Goede communicatieve vaardigheden;
- Organisatorisch vermogen;
- Zorgvuldigheid.

### **Meer informatie**

Het klachtenreglement en meer informatie over de klachtenprocedure zijn te vinden via de website van Zorgbelang Nederland en de website van het Adviespunt Zorgbelang:

<http://zorgbelang-nederland.nl/index.php?p=251>

<http://adviespuntzorgbelang.nl/samen-voor-betere-zorg>  
<http://adviespuntzorgbelang.nl/media/28719/klachtenprocedure-zorgbelang-nederland-definitief-30-juni-2016-2-.pdf>

Voor meer informatie over deze functie kunt u zich wenden tot Han von den Hoff, directeur Burgerkracht Limburg via [hanvondenhoff@burgerkrachtlimburg.nl](mailto:hanvondenhoff@burgerkrachtlimburg.nl).