

Senior Klachtbehandelaar

Doel van de functie

Het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van een herkenbare, breed toegankelijke en onafhankelijk opererende voorziening voor het melden en behandelen van klachten over ervaren en gesignaleerde discriminatie en het bevorderen dat de voorziening zich een vooruitgeschoven en gewaardeerde positie verwerft binnen het krachtenveld van belang is voor een tijdige en effectieve aanpak van discriminatie.

Met het oog hierop is de functionaris tevens belast met het opbouwen en onderhouden van netwerken die van belang zijn voor de toegankelijkheid van de Antidiscrimatievoorziening (de ADV), het aanboren van bronnen voor een effectieve behandeling van klachten en voor interventies om tijdig en gericht in te spelen op signalen en relevante ontwikkelingen.

Resultaatgebieden en prestatie-indicatoren

1. Intake, vraagverheldering en doorverwijzing

- De eerste opvang die door medewerkers wordt verzorgd voldoet aan kwaliteitseisen van de organisatie en wordt door melders en intermediairen als betekenisvol en informatief ervaren.
- Op basis van signalen en gegevens uit evaluatie worden, in goed overleg met de medewerkers die de eerste opvang verzorgen, maatregelen genomen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.
- De organisatie beschikt over een geactualiseerde sociale kaart voor consult, afstemming en doorverwijzing.

2. Klachtbehandeling

- Binnengekomen klachten worden conform uitgangspunten en richtlijnen van de organisatie in behandeling genomen.
- Op basis van het dossier dat bij de eerste opvang is opgesteld komen de klachtbehandelaar en de melder tot afspraken over de acties die door de klachtbehandelaar zullen worden ondernomen en over de bijdrage/rol die van de melder wordt verwacht.
- Acties die in het kader van de klachtenbehandeling zullen worden ondernomen zijn opgenomen in het dossier, dat volgens richtlijnen van de organisatie is opgebouwd en wordt bijgehouden.
- Tijdens de procedure wordt continu de relatie gelegd met de doelen die in het kader van de klachtenbehandeling zijn gesteld en de melder wordt op een adequate wijze geïnformeerd over de voortgang van de procedure.
- Bijstellingen en relevante ontwikkelingen worden vastgelegd in het klachtendossier.

3. Evaluatie en nazorg

- De klachtbehandelaar evalueert de gang van zaken met de melder volgens een vooraf vastgelegde frequentie.
- Resultaten van de tussentijdse evaluatie worden vastgelegd in het klachtendossier.
- Bij afronding van de procedure zijn de bereikte resultaten concreet vastgelegd.
- Het dossier is volgens richtlijnen van de organisatie afgerond en inzichtelijk gemaakt voor signalerings- en onderzoeksdoeleinden.
- Twee maanden na afronding van de procedure wordt, bij voorkeur telefonisch, contact opgenomen met de melder om terug te kijken en vooruit te blikken zodat een balans kan worden opgemaakt van de effecten van het aanbod van Stichting iDb en van de waardering die de melder toekent aan de wijze waarop de klacht is opgevangen en behandeld.

4. Versterking van de positie van de antidiscrimatievoorziening

- Smeedt en onderhoudt coalities met organisaties, belangengroepen en andere belanghouders die bijdrage kunnen leveren aan verbetering van de toegankelijkheid van de ADV en ontplooit initiatieven om de eerste opvang en doorverwijzing zo dicht mogelijk bij de burgers te organiseren;
- Vertaalt signalen van samenwerkingspartners en ontsluit informatie uit informele circuits om registratiegegevens van de Politie en Stichting iDb aan te vullen en, zodoende, de informatiepositie van de organisatie te verbeteren.

- Levert bijdragen aan initiatieven die gericht zijn op het bevorderen van de herkenbaarheid en toegankelijkheid van de ADV en verbreding van het maatschappelijk draagvlak voor het werk dat moet worden verzet.
- Neemt deel aan bijeenkomsten en manifestaties om deelnemers en bezoekers te informeren over het bestaan en de werking van de ADV.
- Verstreekt informatie en biedt consult aan vrijwilligers en professionals die, als signaleringsmedewerker of anderszins, zijn betrokken bij initiatieven die gericht zijn op verbetering van de toegankelijkheid van de ADV.

5. Signaleren en rapporteren

- Belangwekkende ontwikkelingen en signalen uit meldingen en eigen waarnemingen zijn vertaald en, ter bespreking tijdens het werkoverleg, gedeeld met collega's.
- Middels kwartaalrapportages wordt nader inzicht verschaft in de aard en omvang van de ingestroomde klachten en meldingen, de wijze van behandeling, instroom- en uitstroomprofielen en over thema's en ontwikkelingen die bijzondere aandacht verdienen.
- Levert input ten behoeve van halfjaarlijkse signaleringsrapporten die aan gemeenten worden uitgebracht.

6. Overige werkzaamheden

- Bewaakt het juridisch toetsingskader om het niveau en de kwaliteit van de klachtbehandeling op peil te houden.
- Verzorgt, waar nodig, de eerste opvang.
- Levert een constructieve bijdrage aan het teamoverleg en andere interne en externe overlegorganen en samenwerkingsverbanden.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden bijgehouden en er worden, mede op basis daarvan, voorstellen gedaan ter verbetering van methoden en werkvormen.
- Ondersteunt, waar nodig, bij voorlichtings- preventieactiviteiten.

Competenties

Een WO werk- en denkniveau

Kennis van relevante wet- en regelgeving en de wijze waarop deze worden ingezet om discriminatie te bestrijden. Dienstverlenend, accuraat, communicatief ingesteld, sociaal vaardig, initiatiefrijk en doortastend.

Werkt zelfstandig met een uitgesproken teamspirit.

Kan meldingen en klachten vertalen in concrete informatie- en ondersteuningsbehoefte alsook in plannen van aanpak en gewenste resultaten.

Oplossingsgericht en in staat om kansen op bemiddeling en herstel te zien en te benutten.

Kennis van en ervaring met methoden en technieken op het gebied van interventie, bemiddeling en mediation.

Kennis van de sociale kaart en in staat om relevante netwerken op te bouwen en te onderhouden.

Schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheden en planmatig kunnen werken.

In staat om aspecten van beleid te verbinden met de praktijk en ambities van de organisatie.

Verantwoordingsbereidheid jegens cliënten, collega's en de directeur.

Organisatorische positie

De functionaris is lid van KIA, het team dat resultaatverantwoordelijk is voor de toegankelijkheid, continuïteit en de kwaliteit van de klachtbehandeling en is het aanspreekpunt en de eerstverantwoordelijke voor de toegewezen accounts.

De functionaris legt verantwoording af aan de directeur.

Inschaling

De functie in ingeschaald volgens schaal 10 van de CAO Sociaal Werk.