

Klachtbehandelaar

Doel van de functie

Het waarborgen 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, door de kennis, deskundigheid en maatschappelijke betrokkenheid, een vooruitgeschoven en gewaardeerde positie verwerft binnen het krachtenveld dat van belang is voor een tijdige en effectieve aanpak van discriminatie en sociale uitsluiting.

Met het oog hierop is de functionaris tevens belast met het opbouwen en onderhouden van netwerken die van belang zijn voor een goede opvang en effectieve behandeling van klachten en meldingen over discriminatie.

Resultaatgebieden en prestatie-indicatoren

1. Intake, vraagverheldering en doorverwijzing

- Melders zijn in staat gesteld om hun klacht toe te lichten en zijn geïnformeerd over de wijze waarop de klacht in behandeling zal worden genomen en afgewikkeld.
- Klachten worden binnen een vastgestelde periode en volgens vastgestelde richtlijnen geregistreerd en er is inzicht in de informatie-, advies- en ondersteuningsbehoefte van de melder.
- Binnen de vastgestelde periode en volgens richtlijnen van de organisatie is de eerste opvang afgewikkeld en, in overleg met de melder, een besluit genomen over het vervolgtraject.
- Bij doorverwijzing draagt de klachtbehandelaar zorg voor een goede, bij voorkeur 'warme', overdracht waarbij gebruik wordt gemaakt van de sociale kaart en opgebouwde netwerken binnen zowel het formele als informele circuit.
- Indien de melding niet is afgerond en de klager niet is doorverwezen, resulteert de melding in een van de volgende vervolgstappen: crisisinterventie, advisering en/of klachtenbehandeling.
- Meldingen en signalen waarbij geen opvolging plaatsvindt worden geregistreerd en, zo mogelijk, vertaald en betrokken bij de signaleringsfunctie van de organisatie.

2. Klachtbehandeling

- Klachten zijn 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 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 klachtbehandeling zijn ondernomen, zijn opgenomen in het klachtendossier 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 om de voortgang te waken.
- Dossiers zijn volgens richtlijnen van de organisatie afgerond en zijn inzichtelijk 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 over de effecten van het aanbod van Stichting iDb en over de

waardering die de melder toekent aan de wijze waarop de klacht is opgevangen en behandeld.

4. Signalering

- Belangwekkende ontwikkelingen en signalen uit meldingen zijn vertaald en, ter bespreking tijdens werkoverleg, gedeeld met collega's;
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden bijgehouden en er worden voorstellen gedaan ter verbetering van het aanbod en toe te passen interventies.

5. Versterking van de positie van de antidiscrimatievoorziening

- Er worden concrete bijdragen geleverd aan initiatieven die gericht zijn op het bevorderen van de bekendheid, herkenbaarheid en toegankelijkheid van de antidiscrimatievoorziening (de ADV).
- De medewerker neemt deel aan bijeenkomsten en manifestaties om deelnemers en bezoekers te informeren over het bestaan en de werking van de ADV.
- De medewerker is beschikbaar voor advies en informatie aan vrijwilligers en professionals die, als signaleringsmedewerker of anderszins, zijn betrokken bij initiatieven die gericht zijn op verbetering van de toegankelijkheid van de ADV.

Overige taken

- De medewerker neemt, waar nodig, deel aan het (RDO) Regionaal Discriminatieoverleg en levert bijdragen om de doelmatigheid en effectiviteit van dit overleg te verbeteren.
- De medewerker levert een constructieve bijdrage aan het teamoverleg en interne en externe overleggen die van belang zijn voor een effectieve uitvoering van de functie en voor het functioneren van de organisatie.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden bijgehouden en er worden voorstellen gedaan ter verbetering van methoden en werkvormen.

Competenties

Een HBO werk- en denkniveau.

Kennis van en ervaring met het gelijke behandelingsrecht en aanverwante wet- en regelgeving.

Dienstverlenend, accuraat, communicatief ingesteld, sociaal vaardig, initiatiefrijk en doortastend.

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

Werkt zelfstandig met een uitgesproken teamspirit.

Schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheden voor een gedegen overdracht van informatie, goede communicatie en heldere correspondentie.

Kennis van de sociale kaart en beschikt over netwerken die van belang zijn voor doorverwijzing en een gebundelde aanpak.

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

Verantwoordingsbereidheid jegens cliënten, collega's en de directeur.

De organisatorische positie

De klachtbehandelaar is lid van een resultaatverantwoordelijk team (KIA) en is daardoor medeverantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de klachtbehandeling.

De klachtbehandelaar voert functioneringsgesprekken met de directeur en legt verantwoording over het functioneren af aan de directeur.

Inschaling

De werkzaamheden die in het kader van deze functie worden uitgevoerd zijn ingeschaald volgens schaal 8 van de CAO Sociaal Werk.