

Klachtbehandelaar

Doel van de functie

Het waarborgen van een herkenbare, breed toegankelijke en onafhankelijk opererende voorziening voor het opvangen en behandelen van klachten en, waar nodig, het bieden van nazorg. Samen met teamgenoten wordt ingezet op een betekenisvolle eerste opvang van personen die discriminatie ervaren of signaleren en op een effectieve ondersteuning. Daarbij wordt beroep gedaan op externe bronnen die van belang zijn voor een duurzame en perspectiefbiedende oplossing.

De functionaris is maatschappelijk betrokken, geïnteresseerd in gelijkebehandelingswetgeving en in staat om huidige en te verwerven kennis en deskundigheid in te zetten zodat de Antidiscriminatievoorziening (de ADV) zich een vooruitgeschoven en gewaardeerde positie kan verwerven binnen het krachtenveld dat van belang is voor een tijdige en effectieve aanpak van discriminatie en sociale uitsluiting.

Binnen de werkeenheden Klachten Informatie en Advies (KIA) heeft de functionaris een bijzondere verantwoordelijkheid, waar het gaat om registratie en signalering.

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.
- De verwachtingen over de beoogde resultaten van de klachtbehandeling en de vereiste inbreng van de cliënt worden expliciet inzichtelijk gemaakt.
- Bijstellingen, relevante ontwikkelingen en de voortgang 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 bewaken en overdraagbaar te maken.
- 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 voor de melder.

4. Versterking van de informatiepositie

- De functionaris verzorgt tijdig de registratie van binnengekomen meldingen op een zodanige wijze dat de gegevens actueel en bruikbaar zijn voor vervolgotrajecten en inzicht verschaffen in de aard en omvang van binnengekomen meldingen.
- Eigen waarnemingen en signalen, voorvallen en uitingen die via medewerkers van iDb en anderen binnenkomen worden verwerkt, gethematiseerd en gepresenteerd in een overzicht waarin, waar mogelijk, ook voorstellen worden gedaan voor interventie.
- De medewerker biedt ondersteuning aan initiatieven, zoals het HSV-project, die door de organisatie worden ontplooid om de toegankelijkheid van de ADV te verbreden, te versterken en om de eerste opvang zo dicht mogelijk bij de burgers te organiseren.
- De functionaris neemt deel aan bijeenkomsten en manifestaties om deelnemers en bezoekers te informeren over het bestaan en de werking van de ADV.

Overige taken

- 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 deskundigheid, methoden en werkvormen.

Competenties

Een HBO werk- en denkniveau.

Kennis van 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 en uitgedragen teamspirit.

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

Kennis van de sociale kaart en beschikt over het vermogen om bronnen daarbinnen te mobiliseren voor een warme doorverwijzing en een effectieve afwikkeling van meldingen en klachten.

Is van nature alert op de actualiteit van het werkgebied en weet bronnen te scannen op discriminatievoorvallen en ontwikkelingen.

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 aanstelling is voor 32 uur per week en de functie is ingeschaald volgens schaal 9 van de CAO Sociaal Werk.