

Consulent Klachtbehandeling en Toegankelijkheid

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 adequate advisering en ondersteuning. De functionaris is maatschappelijk betrokken, geïnteresseerd in gelijkebehandelingswetgeving en in staat om verbanden te leggen die nodig zijn voor een tijdige en effectieve aanpak van discriminatie en sociale uitsluiting.

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.
- 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.
- 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.

4. Training en toegankelijkheid

- Toepassen van een multichannel strategie en inzetten van hulpmiddelen en technieken om de bekendheid met het bestaan en de werking van de ADV te vergroten, de meldingsbereidheid te bevorderen en de maatschappelijke relevantie van discriminatiebestrijding uit te dragen.

- Trainen van aandachtfunctionarissen binnen het onderwijs en maatschappelijke organisaties, belangenorganisaties en sleutelfiguren binnen gemeenschappen zodat zij bij ervaren en gesignaleerde discriminatie de eerste opvang op een adequate wijze kunnen verzorgen binnen de sociale verbanden waarin zij opereren en, waar nodig, kunnen doorverwijzen naar Stichting iDb.

5. Waarborgen van een breed toegankelijk en effectief opererende antidiscriminatievoorziening

- De medewerker onderhoudt en bouwt uit brede en diverse operationele netwerken ten behoeve van een optimale klachtbehandeling.
- De medewerker neemt deel aan bijeenkomsten en manifestaties om deelnemers en bezoekers, via presentaties, 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

- Leveren van 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.
- Leveren van een constructieve bijdrage om aspecten van het beleid te verbinden met de praktijk en ambities van de organisatie.
- Bijhouden van ontwikkelingen binnen het vakgebied en voorstellen doen ter verbetering van deskundigheid, methoden en werkvormen.

Competenties

- In bezit van een relevante HBO/ WO opleiding.
- Kennis van of aantoonbare interesse in het gelijke behandelingsrecht en aanverwante wet- en regelgeving.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Uitstekende sociale communicatieve vaardigheden, ervaring in conflicthantering.
- Cliëntgericht: een sterk analytisch denkvermogen en groot inlevingsvermogen.
- 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.
- Trainerscapaciteiten en vakspecifieke kennis kunnen overdragen.
- Goed geïnformeerd over de actualiteit van het werkgebied en benut deze kennis effectief. Weet bronnen te scannen op discriminatievoorvallen en ontwikkelingen.
- Beschikt over zelfreflectie en (cultuur-) sensitiviteit om gevoelige thema's bij diverse doelgroepen bespreekbaar te maken.
- Werkt zelfstandig met een uitgesproken en uitgedragen teamspirit. Weet goed wanneer af te stemmen en hulp te vragen.
- Een proactieve, doortastende, creatieve en flexibele werkhouding.
- Zorgvuldigheid: werkt accuraat, tijdig en met respect voor privacy.
- 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. De werkzaamheden die in het kader van deze functie worden uitgevoerd zijn ingeschaald volgens schaal 9 van de CAO Sociaal Werk.