

## Klachtenfunctionaris Regio Amsterdam/Leiden

**Het LSR heeft momenteel een vacature voor de functie Klachtenfunctionaris.**

De klachtenfunctionaris levert een duidelijke bijdrage aan het vinden van een effectieve oplossing bij problemen tussen cliënt en zorgaanbieder. Hij bevordert het herstel van het vertrouwen tussen cliënt en de zorgaanbieder. De informatie uit klachten levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de zorg. De onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris, de bemiddelende rol en het optreden als procesbegeleider van de afhandeling van de klacht zijn cruciale kenmerken van de functie. De klachtenfunctionaris toont respect voor de eigen zeggenschap, de positie en belangen van zowel de klager als de aangeklaagde en laat daarbij eigen opvattingen buiten beschouwing.

### Het betreft meerdere opdrachten in de regio Amsterdam/Leiden.

Aantal uren in totaal: 12 tot 18 uur per week (in toekomst is uitbreiding mogelijk)

Sector: zorg aan mensen met een verstandelijke beperking

Startdatum: 1 september 2021

#### De functie-eisen

- HBO denk- en werkniveau;
- Kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van mensen met een beperking (onder andere de Wkkgz, BIG, Wzd en WGBO);
- Ervaring in het werken met en/of affiniteit met mensen met een (verstandelijke) beperking;
- Procesgericht kunnen denken en werken;
- Onderlegd zijn in klachtenbegeleiding en –bemiddeling;
- Goede sociale en communicatieve vaardigheden, waaronder beheersing van gespreks- en bemiddelingsvaardigheden;
- Open en tactvol communiceren;
- Wekt vertrouwen en kan zich op een professionele manier bekend maken;
- Tegengestelde belangen kunnen overbruggen;
- Flexibiliteit en bereidheid buiten standaard kantooruren te werken;
- Inzicht in verschillende belevingswerelden en posities; kan met deze verschillen omgaan en zich neutraal opstellen;
- Het hebben van een rijbewijs en de beschikking hebben over een auto is een voorwaarde.

#### Het LSR biedt

Salariëring conform CAO Welzijn, schaal 8 (min. € 2.818,- en max. € 3.864,- bij fulltime dienstverband, 36-urige werkweek). Deelname aan het pensioenfonds Zorg en Welzijn.

#### Informatie en solliciteren

Voor meer informatie over de functie kunt u contact opnemen met Astrid van Houwelingen, manager externe ondersteuning van het LSR: [a.vanhouwelingen@hetlsr.nl](mailto:a.vanhouwelingen@hetlsr.nl).

Sollicitaties voorzien van CV kunnen tot **20-08-2021** worden gericht aan [sollicitaties@hetlsr.nl](mailto:sollicitaties@hetlsr.nl).