

INTERNE EN EXTERNE OPROEP

Vacaturenummer 2022-14

Stichting Jeugdhulp Friesland streeft naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin een client niet tevreden is over gedragingen van Jeugdhulp Friesland of van voor haar werkzame personen. Als een cliënt aangeeft een klacht te hebben zal eerst een gesprek met de betreffende medewerker en/of diens leidinggevende worden aangeboden. In dit gesprek zal gezocht worden naar een oplossing. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt of als er van een gesprek wordt afgezien dan kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is een door Jeugdhulp Friesland ingestelde, onafhankelijke commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten zoals omschreven in de Klachtenregeling.

De huidige klachtencommissie bestaat op dit moment uit zes leden. Vanwege het vertrek van een van de commissieleden zoeken wij een

Extern lid Klachtencommissie (arts/psychiater)

Als lid van de klachtencommissie heb je de volgende taken:

Voorlichting geven over de klachtenregeling aan klagers en beklaagden en hun eventuele vertegenwoordigers, nadat een klacht ter behandeling bij de commissie is ingediend;

- Optreden als bemiddelaar;
- Deelnemen aan hoorzittingen;
- Het behandelen van klachten uitmondend in een uitspraak over de gegrondheid van een klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan Stichting Jeugdhulp Friesland.

De rol van lid klachtencommissie past bij je als je:

- Ervaring/interesse met klachtenbemiddeling hebt;
- Gedreven, daadkrachtig en ervaren bent;
- Een goed ontwikkeld tactisch en empathisch vermogen hebt;
- Oplossingsgericht bent;
- Een kritische en bedrijfsmatige blik hebt;
- Arts of psychiater bent en affiniteit hebt met jeugdzorg;
- Goed kunt luisteren, mediaten, erkennen en de-escalerend kunt werken;
- De balans tussen klacht-gevoel-oplossing en de kwaliteit van dienstverlening optimaal in het werkproces kunt waarborgen;
- Een goede gesprekspartner bent met inzicht in de dienstverlening.

Voor verrichte activiteiten voor de klachtencommissie zijn onkostenvergoedingen vastgesteld.

Denk hierbij aan het schrijven van een advies, reiskosten en deelname aan een hoorzitting.

De duur van de zittingsperiode is 4 jaar.

Indien u het klachtenreglement wilt inzien kunt u deze opvragen via

hrservicedesk@jeugdhulpfriesland.nl

Enthousiast?

Reageren kan tot en met **13 maart 2022** door een korte motivatie te sturen via onze website

<http://www.jeugdhulpfriesland.nl> onder het kopje *werken bij -> vacatures*.

Wil je meer informatie, neem dan contact op met mr. F. (Fedde) Sijens, Senior Rechter en lid van de klachtencommissie, telefoon: 06-21679087. Hij beantwoordt graag al je vragen!