

ZorgContact is een kleinschalige, open organisatie met zo'n 425 medewerkers. Wij bieden verpleging en verzorging. Zowel thuis als in onze drie woonzorgcentra. Ieder woonzorgcentrum heeft zijn eigen sfeer en cultuur. Kleinschaligheid is de kracht van ZorgContact. Onze organisatie hecht belang aan een persoonlijke benadering van zowel cliënt als medewerker. Professionaliteit, zelfstandigheid en cliëntgerichte zorg staan bij ZorgContact hoog in het vaandel.

We hebben een TIJDELIJKE collega nodig i.v.m. zwangerschapsverlof van onze vaste medewerkster.

Vertrouwenspersoon klachten/medewerker kwaliteit

oproepbasis / 6 uur per week

voor de periode van half april t/m half augustus a.s.

vacaturenummer: 12009

We zijn op zoek naar een tijdelijke collega die beide functies en de daarbij behorende taken uit zal kunnen voeren. De functionaris heeft als werkgebied de drie locaties van ZorgContact.

T.a.v. **de (deel)functie vertrouwenspersoon klachten** zijn we op zoek naar iemand die zorgt voor een onpartijdige opvang en bemiddeling van de klachten van cliënten.

ZorgContact heeft de klachtenbehandeling laagdrempelig georganiseerd.

De hoofdtaken zijn:

Opvang en bemiddeling van klachten, bestaande uit o.a.:

Neemt contact op met de klager en aangeklaagde en adviseert over de wijze van behandeling van de klacht;

- organiseert zo mogelijk rechtstreeks contact tussen de klager en de aangeklaagde en kan daarbij optreden als onafhankelijk gespreksleider;
- stelt gespreksnotities en verslagen op gedurende de periode van klachtafhandeling;
- evalueert met de klager over de klachtafhandeling.
- Verrichten van administratieve – en beheerstaken, bestaande uit o.a.:
 - draagt zorg voor de opbouw van klachtendossiers.
 - verwerkt geanonimiseerde gegevens in kwartaal- en jaaroverzichten
 - draagt zorg voor signalering en adviesrapportages aan het MT

T.a.v. **de (deel)functie medewerker kwaliteit** zijn we op zoek naar iemand die ondersteuning kan bieden aan de beleidsmedewerker bij het onderhoud en beheer van het kwaliteitssysteem.

De ondersteuning zal o.a. gericht zijn op:

- het zorg dragen voor de actualiteit en bruikbaarheid van de digitale handboeken
- het zorg dragen voor periodieke actualisatie van protocollen
- de coördinatie van de uitvoering van toetsingen en audits.

De gevraagde deskundigheid:

Voor de functie is een HBO werk- en denkniveau vereist en kennis op het gebied van menselijke interactie. Specifieke scholing als vertrouwenspersoon is gewenst evenals enige kennis met betrekking tot juridische mogelijkheden van cliënten. Er worden hoge eisen gesteld aan het kunnen omgaan met tegengestelde belangen en met vertrouwelijke informatie. Kennis van relevante wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit is vereist. Kennis van en ervaring met methodisch, projectmatig en procesmatig werken is gewenst evenals kennis van geautomatiseerde kwaliteitsmanagementsystemen. De medewerker kan snel zelfstandig de werkzaamheden vervullen.

In verband met de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon valt de functionaris in hiërarchische zin direct onder de algemeen directeur/bestuurder. Functioneel zal de functionaris worden aangestuurd door de manager bedrijfsbureau.

De arbeidsvoorwaarden zijn:

- Functiegroep 50, volgens FWG-systematiek CAO VVT
- Goede reiskostenvergoeding.

Interesse in de functie en de arbeidsvoorwaarden?

Voor informatie kunt u contact opnemen met Ankie Poen, manager bedrijfsbureau, bereikbaar op tel. 023-5103000.

Uw sollicitatie kunt u t/m 10 februari a.s. sturen, o.v.v. 12009, naar vacatures@zorgcontact.nl

Interne kandidaten hebben voorrang in de sollicitatieprocedure.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.