



Voor de onafhankelijke Klachtencommissies Jeugdzorg in Overijssel zijn we op zoek naar een **ambtelijk secretaris** en een **voorzitter**. Lees wat de functie inhoudt en spreekt één van deze functies je aan? Laat dan van je horen.

*Klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdzorg in Overijssel is mensenwerk. Hoewel de goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers in de jeugdzorginstellingen alles in het werk stellen om de cliënten goede zorg te bieden, zijn de cliënten ook wel eens niet of minder tevreden. In dat geval is er, naast bemiddeling binnen de organisatie, de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.*

*De onafhankelijk klachtencommissie voor Jeugdzorginstellingen in Overijssel behandelt klachten van JbOV, Trias Jeugdhulp, Jarabee, VTIJ, VTT, autismehuis en de Gemeente Oldenzaal (team jeugd en Zorg). Als interne bemiddeling niet (meer) aan de orde is wordt het klachtdossier behandeld tijdens een hoorzitting in de regio waar de klager woont, over het algemeen in Zwolle, Hengelo of Enschede. Bij de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit 3 leden, waarbij in ieder geval de voorzitter een jurist is. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Er is een pool van tien leden, waaruit per hoorzitting twee leden plaatsnemen in de commissie.*

### **Wat houdt de functie ambtelijk secretaris in?**

De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor zowel de inhoudelijke als de organisatorische ondersteuning bij de behandeling van klachtzaken. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de coördinatie van alle aspecten betreffende de klachtenbehandeling en de randvoorwaarden. Tevens biedt deze ondersteunende en servicegerichte secretariële en administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie. De voorzitter en leden vormen de commissie; de ambtelijk secretaris ondersteunt deze. Het is een uitdagende en afwisselende functie waarbij kennis van klachtafhandeling en uitvoering samengaan. Soms vereisen klachten een versnelde afhandeling, waardoor flexibel zijn en goed kunnen prioriteren van belang is.

### **Wat ga je doen als ambtelijk secretaris?**

- Je ondersteunt de klachtencommissie met secretariële en organisatorische werkzaamheden;
- Je adviseert over en coördineert het proces van klachtbehandeling;
- Je verzamelt gegevens en doet een voorstel voor bemiddeling;
- Je organiseert de hoorzittingen en de vergaderingen van de klachtencommissie;
- Je maakt (indien nodig of gewenst) een verslag van de hoorzitting;
- Je werkt nauw samen met de voorzitter van de klachtencommissie;
- Je onderhoudt contacten met de klager en de beklagde(n), maar ook met de bestuurders en medewerkers van de aangesloten organisaties.

### **Wat breng je als ambtelijk secretaris in ieder geval mee?**

- Minimaal HBO-werk- en denkniveau;
- Ervaring als ambtelijk secretaris;
- Kennis van de WMO, Jeugdwet en AVG en affiniteit met het klachtrecht;
- Goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden;
- Oplettendheid, integriteit en betrouwbaarheid, geduld en doorzettingsvermogen.

### **Wat verwachten we verder?**

- Je bent niet werkzaam bij of verbonden aan een van de instellingen;
- Je bent flexibel in het aantal uren dat je aan de klachtencommissie kunt besteden; per klachtzaak (van indiening tot en met het oordeel) kun je denken aan een tijdsbesteding van 9 à 10 uur. De hoorzittingen vinden 's avonds plaats, de overige werkzaamheden kan je thuis uitvoeren wanneer je dat uitkomt. Op jaarbasis gaat het om ongeveer 20 klachtzaken per secretaris/voorzitter, waarvan het in een aantal zaken niet tot een hoorzitting komt. De vergoeding die je ontvangt, is gebaseerd op het aantal uren dat je aan een klachtzaak besteedt tegen een vast uurtarief.

### **Wat houdt de functie voorzitter in?**

De voorzitter beoordeelt binnengekomen klachten op ontvankelijkheid aan de hand van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de klachtenregeling. Op de avond van de hoorzitting bespreekt de voorzitter de klacht voor met de leden, zit de hoorzitting voor en komt samen met de leden in de nabespreking tot een oordeel over de klacht. De voorzitter schrijft binnen twee weken het oordeel.

Het is een uitdagende en afwisselende functie waarbij kennis van klachtafhandeling en uitvoering samengaan. Soms vereisen klachten een versnelde afhandeling, waardoor flexibel zijn en goed kunnen prioriteren van belang is.

### **Wat ga je doen als voorzitter?**

- Je beoordeelt de binnengekomen klachten op ontvankelijkheid, waarbij een actieve opstelling is vereist door bijvoorbeeld het samenvatten van de klacht, het vragen om verduidelijking, een toelichting of stukken aan klager;
- Je zit de hoorzitting voor en leidt de voor- en nabespreking;
- Je zorgt voor de schriftelijke vastlegging van het oordeel en redigeert het hoorverslag.

### **Wat breng je als voorzitter in ieder geval mee?**

- Afgeronde studie Nederlands Recht;
- Actuele kennis van de WMO, Jeugdwet en AVG;
- Samenwerken met ambtelijk secretaris en leden die vaak geen jurist zijn, maar vanuit een andere invalshoek naar de doelgroep kijken;
- Ervaring met klachtrecht is een pluspunt.

### **Wat verwachten we verder?**

- Je bent niet werkzaam bij of verbonden aan een van de instellingen;
- Je bent flexibel in het aantal uren dat je aan de klachtencommissie kunt besteden; per klachtzaak (van indiening tot en met het oordeel) kun je denken aan een tijdsbesteding van 9 à 10 uur. De hoorzittingen vinden 's avonds plaats, de overige werkzaamheden kan je thuis uitvoeren wanneer je dat uitkomt. Op jaarbasis gaat het om ongeveer 20 klachtzaken per secretaris/voorzitter, waarvan het in een aantal zaken niet tot een hoorzitting komt. De vergoeding die je ontvangt, is gebaseerd op het aantal uren dat je aan een klachtzaak besteedt tegen een vast uurtarief.

### **Reageren?**

Stuur je CV met motivatie ontvangen vóór 14 januari 2022 naar

[algemeen@klachtencommissiejeugd.nl](mailto:algemeen@klachtencommissiejeugd.nl)

Wil je meer weten? Bel dan Rita Linde, ambtelijk secretaris, op nummer 06-1204 2681