

Vacature: Klachtenfunctionaris (overeenkomst van opdracht)

De Klachtenregeling Fysiotherapie

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn zorgaanbieders verplicht om een klachtenregeling te hebben en cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De [Klachtenregeling Fysiotherapie](#) wordt, samen met de Geschillencommissie Fysiotherapie, gefaciliteerd door het KNGF en is toegankelijk voor leden en niet-leden. De regelingen zijn erkend in de zin van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenregeling werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen die in opdracht van het KNGF de binnengekomen klachten over fysiotherapeutische zorg behandelen.

Wat zijn de taken van een klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig met inachtneming van het Reglement Klachtenregeling Fysiotherapie. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een laagdrempelige en voor alle partijen bevredigende oplossing van de klacht. De taken van de klachtenfunctionaris zullen, mede gelet op de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz, bestaan uit:

- het geven van informatie en advies aan de betrokken partijen;
- het helpen van de klager (en hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden) met het formuleren van een klacht of oplossen van hun onvrede, waarbij klachten betrekking kunnen hebben op de communicatie tijdens de zorg, de kwaliteit van de geleverde zorg, het nalaten van bepaalde zorg(handelingen), het niet (tijdig) beantwoorden van vragen en de bejegening;
- bemiddeling en klachtenafhandeling.

Hoe gaat de klachtafhandeling in zijn werk?

De klachtenfunctionaris ontvangt via het secretariaat van de klachtenregeling het bericht dat een klacht is ontvangen. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de klager. De klachtenfunctionaris kan, indien gewenst, de klager van advies dienen over het opstellen van de klacht, adviseren over andere mogelijke klachtwegen of gelijk starten met de door de cliënt schriftelijke ingediende klacht. Als gestart wordt met de behandeling van de klacht neemt de klachtenfunctionaris, nadat hij de klager heeft gesproken, contact op met de zorgaanbieder. Hij hoort beide kanten van het verhaal en denkt mee over het oplossen van de klacht. In beginsel gaat deze klachtbehandeling telefonisch en via de e-mail. In sommige gevallen is echter een persoonlijk gesprek tussen de klachtenfunctionaris, klager en zorgaanbieder nodig voor het bereiken van een bevredigende oplossing,

De klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk mededeling van de zorgaanbieder. In deze mededeling wordt met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is

besloten zullen zijn gerealiseerd. Hier eindigt ook de rol van de klachtenfunctionaris. Als de klager ontevreden is met het resultaat of het niet eens is met het oordeel kan de klachtenfunctionaris aangeven welke eventuele vervolgstappen mogelijk zijn.

Wat vragen we van jou?

- Je hebt een HBO denk- en werkniveau;
- Daarnaast bij voorkeur een opleiding tot klachtenfunctionaris, maar tenminste ervaring en affiniteit met bemiddelingstrajecten;
- Recente fysiotherapeutische kennis of andere relevante ervaring in de zorg is een pré;
- Je bezit empathisch vermogen en kunt tactvol en servicegericht optreden;
- Je bent in staat om onafhankelijk en onbevooroordeeld een bemiddelings-traject te begeleiden;
- Je kunt zelfstandig werken binnen het kader van de vastgelegde procedures;
- Je mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden zijn goed;
- Je woont in het oosten/noorden van het land (maar ook kandidaten die elders wonen worden gevraagd te reageren).

Wat hebben wij te bieden?

De vervulling van de werkzaamheden is op basis van een overeenkomst van opdracht met een marktconforme uurvergoeding. De tijdsinvestering per case kan zeer variëren, maar is gemiddeld vier uur. De drie klachtenfunctionarissen behandelen gemiddeld 70 cases per jaar. Je eventuele reiskosten worden vergoed.

Sollicitatie

Voor inlichtingen of vragen over deze functie kun je contact opnemen met Marijke van Senden via klachtenregeling@kngf.nl.

Je motivatiebrief en cv ontvangen wij graag voor **26 augustus** via klachtenregeling@kngf.nl t.a.v. Marijke van Senden.

Tot de procedure behoort een gesprek met de medewerkers van het secretariaat van de klachtregeling en de geschillencommissie.