



Veilig Thuis West-Brabant is er voor iedereen – kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen – die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling in de 14 gemeenten van West-Brabant. Veilig Thuis biedt advies en ondersteuning aan slachtoffers, omstanders en professionals, met als doel onveilige situaties te doorbreken. We zorgen voor afstemming met samenwerkingspartners en zetten mensen in beweging, zodat er perspectief ontstaat op een veiligere toekomst. Veilig Thuis West-Brabant vervult wettelijke taken en blijft voortdurend werken aan verbetering van haar dienstverlening.

Ben je een ervaren en zelfstandige klachtenfunctionaris die een waardevolle bijdrage wil leveren aan een maatschappelijke organisatie? Veilig Thuis West-Brabant zoekt een betrokken klachtenfunctionaris voor 16 uur per week.

Klachtenfunctionaris VT

Breda | 16 uur per week | Jaarcontract met uitzicht op een vaste aanstelling

De functie

Als klachtenfunctionaris ben je verantwoordelijk voor het beheer en de afhandeling van klachten van cliënten. Het doel van deze functie is om klachten effectief te behandelen, de tevredenheid van cliënten te waarborgen en tegelijkertijd ook verbeterpunten binnen de organisatie te signaleren.

Wat houdt dit concreet in?

In de interne klachtenprocedure begeleid je het klachtenproces van begin tot eind. Dit betekent dat je cliënten op een empathische en professionele manier te woord staat, luistert naar hun verhaal en hen helpt de klacht en het doel helder te formuleren. Vervolgens analyseer je de klacht en zet je de benodigde acties uit, zoals het voeren van bemiddelingsgesprekken. Bij een externe klachtenprocedure vertegenwoordig je Veilig Thuis West-Brabant.

Naast het begeleiden van klachten zet je je in voor continue verbetering binnen de organisatie. Je signaleert trends en patronen in de ontvangen klachten en rapporteert deze aan het management. Je adviseert het management zowel gevraagd als ongevraagd over mogelijke verbeteringen voor geconstateerde tekortkomingen, en stelt periodieke rapportages op om inzicht te geven in klachten en trends.

Wat heb jij Veilig Thuis West-Brabant te bieden?

- Je hebt een afgeronde HBO+/WO opleiding, bij voorkeur met een juridische achtergrond, en ervaring als klachtenfunctionaris is een pluspunt. • Je hebt kennis van de wetgeving rondom cliëntenrechten, zoals het klachtrecht en de AVG.
- Je beschikt over sterke communicatieve vaardigheden: je brengt informatie helder over, je luistert actief en hebt een open houding.
- Je kunt snel en nauwkeurig de kern van een klacht identificeren, waarbij je zorgvuldig werkt en verbinding creëert. Je zorgt dat cliënten zich gehoord voelen en vertaalt de kern van de klacht naar advies en verbeterpunten voor het management.
- Je werkt graag zelfstandig en neemt verantwoordelijkheid voor je werk.
- Je bent sterk in het opbouwen en onderhouden van relaties, zowel binnen als buiten de organisatie – een echte verbinder en netwerker.
- Je handelt integer, waarborgt de privacy van cliënten en collega's en hanteert een hoge standaard in de afhandeling van klachten.

Wat bieden wij jou?

Wanneer je bij Veilig Thuis in dienst komt zien de arbeidsvoorwaarden er als volgt uit:

- Marktconform salaris volgens de cao Jeugdzorg;
- Een eindejaarsuitkering van 8,3% en 8% vakantietoeslag;
- Vakantie uren; totaal 200 (wettelijk en bovenwettelijk/fulltime), extra toekenning van vitaliteitsbudget 10 jaar voorafgaand aan AOW-leeftijd;
- Een jaarcontract met uitzicht op een vaste aanstelling;
- Een ruim aanbod van interne scholing.

Wij staan ook open voor invulling van deze rol in de vorm van ZZP.

Informatie en sollicitatie

Is deze functie iets voor jou? Of ben je enthousiast en wil je nog wat meer informatie? Bel dan met Judith v.d. Akker via T. 06-81376397. Solliciteren kan via de sollicitatiebutton op deze website.