



Klachtenfunctionaris ZGWA Zorggroep (16 upw)

De zorggroep ZGWA is een organisatie die een duidelijke focus heeft op het organiseren en contracteren van eerstelijnszorg die de individuele huisartsenzorgpraktijk qua omvang en organisatie overstijgt. De houdbaarheid van de zorg in Nederland staat onder druk. Het strategisch meerjarenplan “ZGWA richting 2022 - Op weg naar een sterke, aanspreekbare, regionale eerstelijnsorganisatie” beschrijft een fundamenteel andere koers die waarde toevoegt aan oplossingen van regionale zorgvraagstukken. Namens ca. 120 vrijgevestigde huisartsen is ZGWA de gesprekspartner van partijen die van belang zijn om de missie en visie te verwezenlijken en om zo de optimale inhoudelijke- en materiële randvoorwaarden te realiseren voor zorgverleners. ZGWA is actief in de regio Drechtsteden, West-Alblasserwaard en omstreken. Met een duidelijke visie op het bereiken van kwalitatief hoogstaande huisartsgeneeskundige zorg streeft ZGWA naar een maatschappelijk hoger doel in de betreffende regio. ZGWA bestaat uit diverse bedrijven die zich bezighouden met onder andere ketenzorg, ouderenzorg en geestelijke gezondheidszorg: POH-GGZ. Ook behoort de huisartsenpost in Dordrecht en een facilitair bedrijf tot de ZGWA.

Wat ga je doen

Je bent werkzaam voor alle werkmaatschappijen van de ZGWA waarbij het grootste deel van je werkzaamheden betrekking heeft op de huisartsenpost. Als klachtenfunctionaris bestaan je werkzaamheden uit het bevorderen van het herstel van de relatie c.q. het oplossen van de problemen tussen patiënt en zorgverlener / zorgaanbieder vanuit een onpartijdige positie. Je verzorgt de opvang, de registratie, informatie en/of adviseert bij vragen en klachten van patiënten en familie. Je bemiddelt bij klachten tussen patiënt en zorgverlener en zorgt voor een goede afstemming tussen betrokken partijen. Je ondersteunt daarbij de calamiteiten- en VIM commissie. Tevens draag je zorg voor deskundigheidsbevordering bij zorgverleners en leidinggevenden betreffende klachtenbehandeling. Tot slot analyseer je klachten en formuleert aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de zorg in samenspraak met anderen.

Jouw profiel

Voor de functie van klachtenfunctionaris binnen ZGWA zoeken wij een gepassioneerde professional die beschikt over:

- een juridische achtergrond of een voor de functie relevante HBO opleiding, aangevuld met een opleiding tot klachtenfunctionaris;
- enige jaren werkervaring in een soortgelijke functie in een zorginstelling;
- een goed gevoel voor intermenselijke verhoudingen en je bent probleemoplosser met respect voor iedereen;
- adviesvaardigheden, je bent servicegericht en integer en je kunt zelfstandig werken;



- goede kennis van en/of ervaring met methoden voor communicatie, onderhandeling, conflicthantering en bemiddeling;
- ruime kennis van de wet- en regelgeving op het gebied van klachten;
- een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Aanbod

Wij bieden jou een uitermate dynamische organisatie-omgeving waarbij verschillende uitdagende elementen samenkomen tot één functie. Gezien de omvang en de aard van organisatie bieden wij een marktconform salaris met bijbehorend secundair arbeidsvoorwaardenpakket. In eerste instantie wordt een jaarcontract aangeboden maar wij hebben de intentie om een duurzaam arbeidscontract op termijn aan te bieden.

Solliciteren

Ben je enthousiast geworden en herken jij je volledig in de functie? Dan leren wij je graag beter kennen! Stuur dan een motivatiebrief met curriculum naar personeelszaken@zgwa.nl. Een persoonlijkheidstest maakt onderdeel uit van de procedure.