**Archipel, Savant Zorg, de Zorgboog, Vitalis WoonZorg Groep en ZuidZorg**

*Oktober 2018*

**Profielschets lid klachtencommissie cliënten**

*Algemeen*

* Leden van de klachtencommissie dienen boven de partijen te staan, zij zijn onafhankelijk en onpartijdig;
* Leden zijn maatschappelijk betrokken;
* Leden van de klachtencommissie hebben geen onverenigbare functie en er is geen sprake van belangenvermenging;
* Leden van de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met de privacy van betrokken partijen;
* Leden van de klachtencommissie zijn kritisch over het eigen functioneren;
* Leden van de klachtencommissie kunnen zich inleven in personen en situaties, maar kunnen afstand nemen als een te grote betrokkenheid bij de klacht of klager blijkt;
* Leden van de klachtencommissie zijn tactvol, objectief en beschikken over goede communicatieve eigenschappen;
* Leden van de klachtencommissie zijn in staat doelgericht vragen te stellen, te analyseren en te objectiveren, om zo tot een onafhankelijk oordeel te komen;
* Leden van de klachtencommissie zijn in staat in collegiaal verband te functioneren;
* Leden van de klachtencommissie beschikken over kennis van de zorg en de werkwijze van zorgorganisaties;
* Leden van de klachtencommissie beschikken over voldoende tijd om hun rol naar behoren te kunnen vervullen;
* Leden van de klachtencommissie hebben bij voorkeur ervaring met klachtbehandelingsprocedures;
* Leden van de klachtencommissie hebben bij voorkeur enige juridische kennis;
* Leden van de klachtencommissie zijn in samenwerking met de voorzitter en overige leden verantwoordelijk voor de behandeling van de klachten die worden ingediend bij de klachtencommissie.

*Specifieke eisen arts lid*

* Is bekend en heeft affiniteit met ouderenproblematiek.