

# Ombudspersoon – Bemiddelaar

## Over de Europa Ziekenhuizen

U bent een **enthousiaste, dynamisch en gedreven professional** met een passie voor communicatie, bemiddeling en iemand die patiëntgericht kan werken. U beschikt over een **professionele uitstraling, een groot inlevingsvermogen** en blijft rustig onder druk. U bent een **neutrale en centrale schakel** binnen onze ziekenhuizen. U behandelt **complexe dossiers** en waakt over een **correcte en respectvolle** behandeling van patiënten en hun klachten.

### Wie zijn wij?

De Europa Ziekenhuizen, geaccrediteerd door JCI, zijn een referentieziekenhuis voor Brussel en omgeving. Als meertalig algemeen ziekenhuis bieden wij een volledig zorgaanbod aan op onze beide sites (St-Elisabeth in Ukkel en St-Michiel in Etterbeek/Europese Wijk) en onze twee poliklinieken (Bella Vita Medisch Centrum in Waterloo en Inkendaal).

In onze instelling worden dagelijks 2500 patiënten verzorgd. Onze 300 specialisten en 1800 personeelsleden zetten dag na dag hun competenties voor hen in om, met respect voor eenieder, een doeltreffende en correcte diagnose te stellen, een aangepaste behandeling voor te stellen en een gepersonaliseerde benadering te waarborgen. Wij kunnen hiervoor een beroep doen op geavanceerde medische technologie in een moderne infrastructuur zodat we aan elke patiënt de beste zorgkwaliteit kunnen bieden, in alle veiligheid en met maximaal comfort.

## Functie

- Behandelen van **complexe klachten en dossiers** van patiënten
- Waarborgen van een **zorgvuldige en correcte afhandeling** van problemen en klachten
- Actief toepassen van een **cultuur van dialoog en bemiddeling**
- Fungeren als **onafhankelijk aanspreekpunt** voor patiënten en betrokken partijen
- Bemiddelen tussen alle partijen en voorstellen formuleren voor **passende oplossingen**, met aandacht voor neutraliteit, transparantie en waarheidsvinding
- Ondersteunen van medische en ondersteunende diensten en formuleren van **verbeteracties ter verhoging van zorgkwaliteit en patiënttevredenheid**
- Behandelen van klachten over onder meer:
  - het zorgproces en medisch-technische handelingen
  - verpleegkundige aspecten
  - accommodatie
  - toepassing van de patiëntenrechtenwet
  - organisatorische, administratieve en financiële aspecten
- Organiseren en begeleiden van **vorming en sensibilisering** rond communicatie en patiëntenrechten
- Actief bijdragen aan het **bewustzijn rond heldere communicatie en patiëntenrechten**
- Nauwe samenwerking met de coördinator patiëntondersteunende diensten
- Systematisch informeren over de werking van de ombudsdienst
- Opstellen van een **jaarlijks activiteitenverslag** en rapporteren aan de algemeen directeur

## Profiel

- U beschikt over een **bachelor- of masterdiploma**
- Een opleiding in **klachtenbemiddeling** is een sterke troef
- U hebt kennis van de **Wet op de Patiëntenrechten**; kennis van ziekenhuisfacturatie is een plus
- **Tweetalig (Nederlands-Frans)** is een absolute vereiste
- U werkt **autonoom, pragmatisch en probleemoplossend**
- U bent **stressbestendig** en straalt **rust en empathie** uit
- U handelt **onpartijdig, integer, discreet** en met respect voor vertrouwelijkheid
- U hebt relevante ervaring in **bemiddeling, klachtenbehandeling of conflictbeheer**
- U beschikt over sterke **schriftelijke en mondelinge communicatievaardigheden**
- U hebt een **analytische geest** en kan regelgeving correct interpreteren en toepassen
- U weet verwachtingen van patiënten op een correcte en respectvolle manier af te stemmen op de ziekenhuiscontext
- Met uw aanpak verzamelt u **juiste en volledige informatie** om vragen adequaat te beantwoorden
- U plaatst **professionalisme, respect en samenwerking** centraal.

## Aanbod

Wij bieden een **deeltijds (50%-80%) contract voor onbepaalde tijd** in een modern en kwalitatief hoogstaand ziekenhuis. U kan genieten van voordeeltarieven

bij zorgverlening en interessante premies. Naast een baremieke verloning (IFIC 15) die een jaarlijkse salarisverhoging garandeert, een eindejaarspremie, alsook werkzekerheid binnen een ziekenhuis dat de patiënt en zijn personeel centraal stelt, bieden wij u :

- **Werken in een ziekenhuis met JCI- accreditatie**, de garantie voor een toewijding aan kwaliteitsvolle zorg, patiëntveiligheid en professionele teams
- **Een DKV hospitalisatieverzekering** in België en in het buitenland
- **Voorkeurtarieven voor medische zorg** in onze ziekenhuizen voor u en de mensen van hetzelfde huishouden
- **Interne en externe opleidingen** die volledig bekostigd worden, met inbegrip van relevante specialisaties en aanvullende masters
- **Gratis taalopleiding** in groep of immersie
- **Telefoonabonnement betaald** door de werkgever na het slagen voor een tweetaligheidstest
- **Een deel van de kosten van de aangeboden maaltijden wordt** betaald door het ziekenhuis
- **1 extra dag** anciënniteitsverlof per 5 jaar, zonder maximumlimiet
- **Terugbetaling vervoerskosten** (openbaar vervoer, fiets, auto)
- **Exclusieve voordelen** dankzij Benefits@Work op aantrekkelijke merken, waarmee u het hele jaar door bespaart
- **Welzijnsprogramma en organisatie van sportieve uitdagingen en gratis groepslessen** (Crossfit, SquadEasy, Run@Work)
- Overname van de **volledige anciënniteit** in een vergelijkbare functie
- **Mogelijkheid om gebruik te maken van fietsleasing** via de omzetting van een deel van de eindejaarspremie.

[Geïnteresseerd? Stuur uw sollicitatiebrief en curriculum vitae via de knop "Solliciteren".](#)

Diversiteit, in al haar dimensies, is een kernwaarde binnen de Europa Ziekenhuizen. Wij zijn ervan overtuigd dat geslacht, afkomst, leeftijd, seksuele oriëntatie, levensfilosofie of handicap elementen zijn die deel uitmaken van onze individualiteit en de kracht van onze teams.

[Solliciteer Nu](#)