

Format (her) registratie klachtenfunctionaris in de zorg

- voor een periode van 5 jaar, gerekend vanaf de dag van inschrijving
- totaal 70 PE in 5 jaar
- vanaf 1 januari 2021

Instapvoorwaarden

Registratie		<i>Frequentie tenminste</i>	<i>Verplicht of gewenst</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Werkzaam als klachtenfunctionaris in de zorg	Zorginstelling	Minimaal 8 uren/ week	verplicht	Aantoonbaar min. 2080 uren werkzaam in de zorg in 5 jaar	Werkgeversverklaring
	ZZP	8 uren / week	verplicht	Aantoonbaar min. 2080 uren werkzaam in de zorg in 5 jaar	Bewijs van inschrijving KvK
Opleiding klachtenfunctionaris	Door Registerplein geaccrediteerde opleiding. Bevat de volgende onderwerpen - klachtmanagement * - bemiddelings vaardigheden ** - basis gezondheidsrecht ***		verplicht	Aantal PE toegekend door Registerplein	Diploma / Certificaat
Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Gemeente		ja	nvt	Gemeente

Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering minimaal 20 PE in 5 jaar

Kennis (scholing)	inhoud	Frequentie	Verplicht of gewenst	Permanente educatie PE punten*)	Certificaat Document Verslag
Klachtmanagement *	Kennis over: Klachtproces, geschillen, claims, tucht. Klachten analyseren Rapportage vaardigheden Psychische problematiek i.r.t. klachten Analyses (Prisma, Sire, SAFER, Bo-tie etc.) Patiënt /familiebegeleider (Disclosure coach) Second victim	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Juridische scholing ***	Kennis over actuele wet- en regelgeving op het gebied van klachten	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Medische aansprakelijkheid ****	Kennis over medische aansprakelijkheid in relatie tot klachtbemiddeling	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Sociaal domein	Kennis over de spelers en wetten binnen het sociale domein in relatie tot klachtbemiddeling	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Leren van klachten (Kwaliteitsverbetering door klachten)	Kennis over en het inzetten van acties ten behoeve van leren van klachten. Kennis over het inzetten van verbeteringen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Vaardigheden (trainingen)					

Bemiddelingsvaardigheden **	Bekwaam in het kunnen toepassen van verschillende mediation methodieken op het juiste moment	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Adviesvaardigheden	Bekwaam in het adviseren van verschillende zorgprofessionals, bestuurders in de zorginstelling(en)	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Mondelinge vaardigheden	Bekwaam in het voeren van de juiste communicatie zoals: Verschillen manieren van vragen stellen Telefonische communicatie Communicatie als neutrale partij Interculturele communicatie Feedback Non-verbale communicatie	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Schriftelijke vaardigheden	Bekwaam in het schrijven van rapportages en adviezen	1x	gewenst	Aantal PE toegekend door Registerplein	Certificaat

Reflectie (intervisie) minimaal 20 PE in 5 jaar

		<i>Frequentie</i>	<i>Verplicht of gewenst</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Intervisie bijeenkomst	Actief participeren in een intervisie werkgroep met klachtenfunctionarissen	2x per jaar	verplicht	2 PE per intervisie van 2 uur	Bewijs van aanwezigheid intervisie- bijeenkomst
	Bekwaam in verschillende intervisie methodieken		gewenst		certificaat

Coaching / werkbegeleiding	Actief participeren in casuïstiekbespreking, intercollegiale consultatie/toetsing en werkbegeleiding (stage aanbieden).		gewenst	PE per participatie	Bewijs van aanwezigheid
Persoonlijke ontwikkeling	Reflectie eigen handelen Profileren Efficiënt werken		gewenst	1 PE / uur scholing	Certificaat

Overige deskundigheidsbevordering

		<i>Frequentie</i>	<i>Verplicht of gewenst</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Participatie functiegericht					
ALV	Jaarlijks in april	2x	gewenst	Aantal PE voor huishoudelijk deel afhankelijk tijdsduur Aantal PE voor middagdeel afhankelijk van programma	Aanwezigheid in notulen en/of Certificaat
Regio bijeenkomsten	Participatie in netwerkgroep van de VKIG	5x	gewenst	Aantal PE voor aanwezigheid bijeenkomst afhankelijk van programma en tijdsduur	Aanwezigheid in notulen

Participatie in andere / peer netwerken	Participatie in peer groep, bv met collega's casuïstiek bespreken Klachtenfunctionarissen per sector NFU klachtenfunctionarissen		nee	Aantal PE / bijeenkomst afhankelijk van programma	Aanwezigheid in notulen
Landelijke (leer)netwerken			nee	1 PE / uur overleg	Aanwezigheid aantoonbaar maken
Werkgroepen VKIG					
Netwerk coördinator			nee	1 PE/ uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
Deskundigheidsbevordering			nee	1 PE / uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
Beroepsprofiel			nee	1 PE / uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
PR- communicatie			nee	1 PE / uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
Bestuur			nee	1 PE / uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
Nieuwe leden / registratiecommissie			nee	1 PE/ uur vergaderen	Aanwezigheid in notulen
Onderwijs					
Stagebegeleiding	Begeleider stagiaire of collega		nee	2 PE / als een stagiaire 8 uur meeloopt i.v.m. een stage	Stageovereenkomst en memo begeleidings- momenten / evaluatie verslag stagiaire
Presentatie / scholing	In de eigen instelling In een netwerk Op een symposium Themabijeenkomst		nee	1 PE / 30 minuten presentatie	Uitnodiging presentatie of een ander document met duur,

					inhoud en naam klachten functionaris
NICE to HAVE (wenselijke scholing)					
Agressietraining	Leren omgaan met agressie		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat
Psychologie	Omgaan met rouw en verlies		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat
	Psychopathologie				
Ondernemerschap	Kennis over eigen onderneming		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat
	Juridisch				
	Fiscaal				
Scholing raakvlakken in de gezondheidszorg					
Relevante scholing op het gebied van de gezondheidszorg	Symposia over raakvlakken in de zorg		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat
	Symposia van aanpalende beroepsverenigingen				