

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 2020

Instapvoorwaarden

Registratie		<i>Frequentie tenminste</i>	<i>Verplicht</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Werkzaam als klachtenfunctionaris in de zorg	Zorginstelling	Minimaal 8 uren/ week	ja	Aantoonbaar min. 2080 uren werkzaam in de zorg	Werkgeversverklaring
	ZZP	8 uren / week	ja	Aantoonbaar werkzaam in de zorg	Bewijs van inschrijving KvK
Opleiding klachtenfunctionaris	Door Registerplein geaccrediteerde opleiding. Bevat de volgende onderwerpen <ul style="list-style-type: none"> - klachtmanagement * - bemiddelings vaardigheden ** - basis gezondheidsrecht *** 		Ja	X PE toegekend door Registerplein	Diploma / Certificaat

Naast een afgeronde HBO of WO opleiding *****) Aanvullende relevante modules van de opleiding klachtenfunctionaris.	Door Registerplein geaccrediteerde modules van de opleiding klachtenfunctionaris: - klachtmanagement* - bemiddelings vaardigheden ** - basis gezondheidsrecht *** - gewenst: medische aansprakelijkheid ****		Ja	X PE toegekend door Registerplein	Diploma / Certificaat
Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Gemeente		ja	nvt	Gemeente

*****) b.v. mediation (opleiding erkend door MfN), rechten, psychologie, maatschappelijk werk (MWD), geneeskunde, verpleegkunde, etc.

Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering minimaal 20 PE in 5 jaar

Kennis (scholing)	inhoud	<i>Frequentie</i>	<i>Verplicht</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Klachtmanagement *	Kennis over: Klachtproces, geschillen, claims, tucht. Klachten analyseren Rapportage vaardigheden Psychische problematiek i.r.t. klachten Analyses (Prisma, Sire, SAFER, Bo-tie etc.) Disclosure coach Second victim Third victim	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Juridische scholing ***	Kennis over actuele wet- en regelgeving op het gebied van klachten	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat

Medische aansprakelijkheid ****	Kennis over medische aansprakelijkheid in relatie tot klachtbemiddeling	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Kwaliteitsverbetering door klachten	Kennis over het inzetten van verbeteringen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Kennis over hoe te leren van klachten	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Vaardigheden (trainingen)					
Bemiddelingsvaardigheden **	Bekwaam in het kunnen toepassen van verschillende mediation methodieken op het juiste moment	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Adviesvaardigheden	Bekwaam in het adviseren van verschillende zorgprofessionals, bestuurders in de zorginstelling(en)	1x	gewenst	X 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	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat
Schriftelijke vaardigheden	Bekwaam in het schrijven van rapportages en adviezen	1x	gewenst	X PE toegekend door Registerplein	Certificaat

Reflectie (intervisie) minimaal 20 PE in 5 jaar

		<i>Frequentie</i>	<i>Verplicht</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Intervisie bijeenkomst	Actief participeren in een intervisie werkgroep van de VKIG	2x per jaar	ja	2 PE per intervisie van 2 uur	Bewijs van aanwezigheid intervisie- bijeenkomst
	Bekwaam in verschillende intervisie methodieken		gewenst		certificaat
Persoonlijke ontwikkeling	Reflectie eigen handelen Profileren Efficiënt werken		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat

Overige deskundigheidsbevordering minimaal 30 PE in 5 jaar

		<i>Frequentie</i>	<i>Verplicht</i>	<i>Permanente educatie PE punten*)</i>	<i>Certificaat Document Verslag</i>
Participatie functiegericht					
ALV	Jaarlijks in april	2x	gewenst	X PE voor huishoudelijk deel X PE voor middagdeel afhankelijk van programma	Aanwezigheid in notulen en/of Certificaat
Regio bijeenkomsten	Participatie in netwerkgroep 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, of 8	5x	gewenst	X PE voor aanwezigheid bijeenkomst afhankelijk van programma	Aanwezigheid in notulen

Participatie in andere / peer netwerken	Participatie in peer groep Klachtenfunctionarissen 1 ^e lijn NFU klachtenfunctionarissen		nee	X PE / bijeenkomst afhankelijk van programma	Aanwezigheid in notulen
Landelijke (leer)netwerken	OPEN leernetwerk GOMA		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 begeleidingsmomenten / evaluatie verslag stagiaire
Presentatie / scholing	In de eigen instelling In een netwerk		nee	1 PE / 30 minuten presentatie	Uitnodiging presentatie

	Op een symposium Themabijeenkomst				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
Ondernemerschap	Kennis over eigen onderneming Juridisch Fiscaal		nee	1 PE / uur scholing	Certificaat
Scholing raakvlakken in de gezondheidszorg					
Relevante scholing op het gebied van de gezondheidszorg	Symposia over raakvlakken in de zorg Symposia van aanpalende beroepsverenigingen		nee	1 PE / uur scholing	