

JAARVERSLAG 2023



Vereniging van Klachtenfunctionarissen
In de Gezondheidszorg

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	1
LEDEN VKIG.....	3
ORGANISATIE.....	3
BESTUUR.....	3
REGIONETWERKCOÖRDINATOREN.....	4
REGIONETWERKEN.....	4
COMMISSIES VKIG.....	5
ACTIVITEITEN.....	6
INTERN... ..	6
EXTERN.....	8
FINANCIËN.....	10
TOT SLOT.....	10
OVERZICHT TRAININGEN 2023.....	11

VOORWOORD

Beste leden,

Hierbij presenteren wij het jaarverslag 2023 van de VKiG.

Voor het bestuur en het secretariaat van de VKiG was 2023 een druk jaar. Naast de doorlopende zaken, waren - en zijn nog steeds - de herinrichting van de website en het AVG proof maken van de vereniging belangrijke onderwerpen op de agenda.

Dit en meer kunt u lezen in dit jaarverslag.

Wat wij als bestuur graag nog even willen benoemen is het fenomeen grensoverschrijdend gedrag. Ook in jullie werk als klachtenfunctionaris hebben jullie hoe langer hoe meer te maken met verbale agressie en intimidatie. Hoe kan je je verweren tegen dergelijk gedrag? Hoe stel je grenzen?

Om onze leden hierin qua kennis en kunde te ondersteunen, hebben wij hier in 2023 aandacht aan besteed in themabijeenkomsten en een minisymposium. Ook in 2024 zal dit een belangrijk punt van aandacht blijven.

Met dank voor alle inzet in 2023 aan de netwerkcoördinatoren en leden van commissies en werkgroepen.

Met een hartelijke groet,



Marlout Corba
Voorzitter VKiG

LEDEN VKIG

Aantal leden

Op 31 december 2023 telde de vereniging 434 leden (op 31 december 2022: 416).

Aantal inschrijvingen 2023: 67 In 2022: 39

Aantal uitschrijvingen 2023: 57 In 2022: 55

Sectoren

Het grootste deel van de leden is afkomstig uit ziekenhuizen (186 leden, 43%), al dan niet in combinatie met een andere sector. Peildatum is 31 december 2023.

ZH:	186, waarvan 12 in combinatie met VVT
VVT:	102, waarvan 9 in combinatie met GGZ en 12 in combinatie met GHZ
GGZ/MO:	40
GHZ:	26
HA:	26
TA:	7
REV:	6
GGD:	5
VWS:	3 (tuchtklachtenfunctionarissen)
DIV:	33
Totaal:	434

Nieuwe leden

In 2023 werden 67 nieuwe leden ingeschreven, in 2022 39.

Beëindiging lidmaatschap; redenen

In 2023 beëindigden 57 leden (in 2022 55 leden) hun lidmaatschap om de volgende redenen:

- 25 leden i.v.m. pensioen;
- 25 leden i.v.m. andere functie dan klachtenfunctionaris;
- 5 leden i.v.m. einde dienstverband;
- 2 leden i.v.m. onbekende reden.

ORGANISATIE

BESTUUR

Het bestuur was in 2023 als volgt samengesteld:

Naam	Portefeuille
Bestuursleden	
Marlout Corba	Voorzitter
Albert Gielis	Bestuurslid PR & Communicatie m.i.v. 1 januari 2023, officieel m.i.v. 14 april 2023 (ALV)
Madelon Hengeveld	Bestuurslid Externe Relaties en coördinator ALV
Caroline Panis	Bestuurslid Deskundigheidsbevordering
Ferry Zoutenbier	Bestuurslid/Secretaris/Penningmeester

Ondersteuning:

Marian van de Burgwal
Secretaresse bestuur, ledenadministratie, financiële administratie en helpdesk leden

REGIONETWERKCOÖRDINATOREN

Per regio zijn één of twee netwerkcoördinator(en) actief, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en organisatie van deze bijeenkomsten. Zij kunnen hiervoor leden in hun netwerk aanwijzen.

Daarnaast introduceren de netwerkcoördinatoren nieuwe leden in de vereniging en hun netwerk, en helpen hen met het aansluiten bij een intervisiegroep. De netwerkcoördinatoren houden een overzicht van de intervisiegroepen bij en delen dit met het secretariaat. Verder nemen zij 2 keer per jaar deel aan de landelijke netwerkvergadering met het bestuur.

REGIONETWERKEN

De vereniging wil haar leden, die veelal solistisch opereren, zoveel mogelijk samenbrengen. Dit gebeurt onder andere in de regionale netwerkbijeenkomsten, die ten minste twee keer per jaar worden aangeboden. Doel van deze bijeenkomsten is het bevorderen van onderlinge contacten, het uitwisselen van informatie en het bieden van intervisie en casuïstiekbespreking. De netwerkcoördinatoren konden in 2023 een bedrag van max. € 500,- per jaar declareren voor een trainer/spreker tijdens een of meer netwerkbijeenkomst(en). Elk netwerk kan een keer per jaar gratis accreditatie laten aanvragen bij Registerplein voor één inhoudelijke training of lezing tijdens een netwerkbijeenkomst.

De VKiG telt 9 regionetwerken, verspreid over het land.

- Netwerk 1: Noord-Brabant; regio Den Bosch, Oss en Tilburg en omgeving
- Netwerk 2: Noord-Holland en omgeving
- Netwerk 3: Zuid-Holland; omgeving Den Haag, Leiden, Delft, Gouda en omgeving
- Netwerk 4: Zeeland en West-Brabant; regio Breda, Roosendaal, Bergen op Zoom en omgeving
- Netwerk 5: Utrecht en omgeving
- Netwerk 6: Limburg en Noord-Brabant; regio Eindhoven, Helmond en omgeving
- Netwerk 7: Gelderland, deel van Overijssel en omgeving
- Netwerk 8: Groningen, Friesland, Drenthe, deel van Overijssel en omgeving
- Netwerk 9: Zuid-Holland; omgeving Rotterdam, Dordrecht, Middelharnis en omgeving

Samenstelling van netwerkcoördinatoren 2023:

- Netwerk 1: Lianne Schepens en Selena Schouten (Selena tot 1 december 2023)
- Netwerk 2: Asmaé Choukat
- Netwerk 3: Ankie Smeets
- Netwerk 4: Lianne Schepens en Marijke Jansen, beiden tot 1 januari 2024
Yolande de Haan m.i.v. 1 januari 2024
- Netwerk 5: Iris Bowles en Karin Somhorst
- Netwerk 6: Suzanna Jeurissen - Quaaden
- Netwerk 7: Esseline McKenzie (tot 1 december 2023)
Ingrid Nauta en Paul Schreurs m.i.v. 1 december 2023
- Netwerk 8: Antsje Boersma en Marije van der Werf
- Netwerk 9: vacature, Ankie Smeets neemt netwerkcoördinatorschap waar

Aantal leden per netwerk 31 december 2023

- Netwerk 1: 31
- Netwerk 2: 75
- Netwerk 3: 38
- Netwerk 4: 23
- Netwerk 5: 51
- Netwerk 6: 39
- Netwerk 7: 72
- Netwerk 8: 62

- Netwerk 9: 43
Totaal: 434

Daarnaast is er een netwerk voor leden die werkzaam zijn bij huisartsenposten actief. De coördinator is Maria Zuidwijk. Dit netwerk is in 2023 4 x bij elkaar geweest en telde 24 leden.

COMMISSIES VKIG

Kascommissie

Begin 2023 bestond de kascommissie uit twee leden, te weten Ankie Smeets en Elise Steenberg. De kascommissie controleerde het financiële beheer van het bestuur over 2022. Tijdens de ALV van 14 april 2023 trad Ankie Smeets af en stelde Irma Geestman zich beschikbaar als commissielid. Elise Steenberg en Irma Geestman zijn belast met controle op het financiële beheer over 2023.

PR-commissie

De PR-commissie bestond in 2023 uit de volgende leden:

Albert Gielis (bestuurslid en voorzitter van de commissie m.i.v. 1 januari 2023), Rieneke Blaak (m.i.v. 1 mei), Asmaé Choukat, Anja de Haan, Willemien Starke en Marian van de Burgwal (secretariaat).

De commissie werkt op basis van een jaarkalender aan diverse onderwerpen m.b.t. interne en externe communicatie. De commissie heeft in 2023 5 keer online vergaderd.

Commissie update beroepsprofiel 3.0.

In 2022 is er een commissie voor de update van het beroepsprofiel klachtenfunctionaris opgestart. Tijdens de ALV 14 april 2023 werd het beroepsprofiel 3.0 vastgesteld.

Daarmee is de commissie opgeheven.

De commissie bestond uit de volgende leden: Caroline Panis (bestuurslid en voorzitter van de commissie), Martin Milius (VVT), Mariëlla Swart (GGZ), Marianne Tijssen - Humme (ZH). De commissie heeft in 2023 2 keer online vergaderd.

Commissie Deskundigheidsbevordering

De commissie Deskundigheidsbevordering bestond in 2023 uit de volgende leden:

Caroline Panis (bestuurslid en voorzitter van de commissie), Rieneke Blaak, Marieke Heeneman, Els van Logchem, Mariëlla Swart en Ferry Zoutenbier (bestuurslid).

De commissie Deskundigheidbevordering hield zich in 2023 bezig met het maken van een overzichtelijk scholingsplan met geaccrediteerde scholing voor de leden, registratie, de klachtenregeling en het opstellen van een visiedocument.

De commissie heeft in 2023 5 keer vergaderd, waarvan 1 keer online.

Registratiecommissie Registerplein

De commissie heeft regelmatig contact met Registerplein en in 2023 veel vragen van de leden beantwoord over registratie.

De Registratiecommissie bij Registerplein kwam in 2023 2 keer bijeen en bestaat uit: Monique Dorlandt, Marieke Heeneman (voorzitter van de commissie), Els van Logchem, Astrid van Run en Marieke van de Wart.

Eind 2023 waren er 252 klachtenfunctionarissen geregistreerd.

Klachtenregeling KF

De klachtenregeling klachtenfunctionaris van Registerplein is geldig voor alle leden van de VKIG. De klacht dient eerst behandeld te zijn bij de zorgaanbieder.

Namens de VKIG zitten Els van Logchem en Astrid van Run in de klachtencommissie van Registerplein. De externe voorzitter van de klachtencommissie is een jurist.

In 2023 is er 1 klacht door de klachtencommissie behandeld, waarbij de klacht ongegrond is verklaard.

Scholing en Registerplein

De VKiG biedt de leden middels trainingen de gelegenheid om zich te blijven ontwikkelen. Deze trainingen worden kosten neutraal aangeboden.

De trainingen vallen onder 'geaccrediteerde scholing' conform het registratiemodel en leveren PE-punten op voor geaccrediteerde scholing bij Registerplein. Deze zijn ook te zien in de cursusagenda van Registerplein.

Zie <https://www.pe-online.org/public/index.aspx?pid=189> De opleiders/trainers hebben hiervoor bij Registerplein accreditatie aangevraagd.

Zie verder bij Trainingen VKiG 2023 in bijlage 2.

Niet geaccrediteerde trainingen leveren PE-punten op onder 'overige scholing'.

Tijdelijke werkgroep VVT/GHZ-symposium

Voor het VVT/GHZ-symposium op 17 november 2023 was er tijdelijk een werkgroep actief. De werkgroep bestond uit de volgende leden: Caroline Panis (bestuurslid en voorzitter van de werkgroep), Rieneke Blaak (VVT), Madelon Hengeveld (bestuurslid), Els van Logchem (GHZ) en Karin Somhorst (VVT). De werkgroep heeft in 2023 7 keer online vergaderd.

ACTIVITEITEN

Het bestuur heeft in 2023 de volgende bijeenkomsten en/of overleggen gehad.

INTERN

Bestuursvergaderingen

Algemene bestuursvergaderingen

Het is de taak van het bestuur richting te geven aan de profilering en professionalisering van het beroep klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg en haar leden te faciliteren.

In 2023 vergaderde het bestuur 6 keer fysiek. Doel hiervan is elkaar te informeren over de activiteiten en met elkaar te discussiëren over de toekomst van de VKiG.

Vergadering bestuur met regionale netwerkcoördinatoren

Het bestuur en de netwerkcoördinatoren hebben in 2023 2 keer met elkaar vergaderd, op 3 maart en op 1 december. Deze vergaderingen vonden hybride plaats. Doel van deze vergadering is elkaar te ontmoeten en wederzijds te informeren. Zowel het bestuur als de netwerkcoördinatoren konden hiervoor agendapunten aandragen.

Aandachtspunten op de vergadering van 3 maart 2023:

- Introductie Albert Gielis, aspirant bestuurslid PR en communicatie
- Jaarverslag 2022 en Jaarplan 2023
- Nieuwe statuten en HHR (huishoudelijk reglement)
- Lidmaatschap VKiG voor aspirant-leden niet mogelijk
- Voortgang PR, communicatie en Externe Relaties
- Upgrade website VKiG
- Social media VKiG
- Quickscan Privacy & Informatiebeveiliging
- Voortgang commissie Deskundigheidsbevordering
- Themabijeenkomsten en modules 2023; scholing netwerken (extra budget)
- Registratie klachtenfunctionarissen
- Update beroepsprofiel KF 3.0
- Financiën 2022 en 2023
- Netwerken; netwerkbijeenkomsten en intervisiegroepen en -bijeenkomsten
- ALV 14 april 2023 en VVT/GHZ-symposium 17 november 2023

Aandachtspunten op de vergadering van 1 december 2023:

- Vacatures Voorzitter en Bestuurslid Externe Relaties m.i.v. april 2024 i.v.m. met aftreden Marlout Corba (voorzitter) en Madelon Hengeveld (bestuurslid Externe Relaties) in 2024
- Upgrade website Procurios 2024 / AVG-proof VKIG
- ALV/Lustrum 12 april 2024
- Sectorsymposium VKIG 2024
- Nieuwsflits december 2023 en voortgang PR-commissie
- Trainingen VKIG 2024 en voortgang commissie Deskundigheid
- Registratie klachtenfunctionaris
- Financiën 2023 en 2024
- Netwerken en netwerkbijeenkomsten

Algemene ledenvergadering (ALV) 14 april 2023

De ALV vond in 2023 volledig fysiek plaats in Houtrust in Amersfoort.

De stukken waren zichtbaar op de site. De deelnemers konden vooraf via de e-mail inhoudelijke vragen stellen over de vergaderstukken, zodat die tijdig door het bestuur konden worden beantwoord. Ook konden de leden tijdens de ALV vragen stellen, die door de bestuursleden werden beantwoord. Geregistreerde leden konden 2 PE punten toevoegen bij overige scholing. Aantal deelnemers: 97 leden.

De agendapunten waren:

- Voordracht Albert Gielis, bestuurslid PR en communicatie
- Vacatures Voorzitter en Bestuurslid Externe Relaties m.i.v. april 2024 i.v.m. met aftreden Marlout Corba (voorzitter) en Madelon Hengeveld (bestuurslid Externe Relaties)
- Jaarverslag 2022 en Jaarplan 2023
- Nieuwe statuten en HHR (huishoudelijk reglement)
- Resultatenrekening 2022, balans 2022 en begroting 2023
- Toelichting financieel jaarverslag 2022 en begroting 2023
- Verklaring Kascommissie financiën 2023
- Rooster aan- en aftreden bestuursleden
- Voortgang commissie Deskundigheid
- Scholingsaanbod voor KF bij de VKIG en elders in 2023
- Vaststelling update beroepsprofiel KF 3.0
- Voortgang registratie Registerplein; mogelijkheid 360* feedback voor geregistreerde klachtenfunctionarissen
- Contacten met stakeholders
- Voortgang PR en communicatie; social media, nieuwsflitsen
- Upgrade website 2024 / AVG-proof VKIG
- VVT/GHZ-symposium 17 november 2023

De **agendastukken** (notulen ALV 8 april 2022, jaarverslag 2022, jaarplan 2023) werden in de ALV met enkele aanpassingen goedgekeurd en hiermee vastgesteld.

De **financiën** over 2022 (balans en resultatenrekening 2022) en 2023 (begroting 2023) werden ook goedgekeurd. Hiermee verleenden de leden decharge voor de financiën over 2022 aan het bestuur.

Daarnaast werden de **overige stukken**: nieuwe statuten en HHR en update beroepsprofiel KF 3.0 goedgekeurd en vastgesteld.

Middagsymposium (ALV) 14 april 2023

Na het formele ochtendprogramma volgde in de middag een symposium. Psycholoog dr. Andreas Wismeijer hield een lezing met als thema 'Ik zie, ik zie wat jij niet ziet'. Het symposium werd bijgewoond door 102 deelnemers.

Update statuten en HHR

Tijdens de ALV werden de statuten en het Huishoudelijk Reglement (HHR) unaniem goedgekeurd. De nieuwe statuten en het HHR zijn door het bestuur aangepast overeenkomstig de eisen van de nieuwe Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR). De statuten werden door de notaris voor vastgelegd in de akte van statutenwijziging.

VVT/GHZ-symposium 17 november 2023

Op 17 november 2023 organiseerde de VKiG een symposium 'Kracht en onmacht', dat gewijd was aan zaken die m.n. klachtenfunctionarissen in de langdurige zorg tegenkomen, zoals de grenzen tussen de Wkkgz en de Wzd en hoe er samengewerkt kan worden met de verplichte cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd. Tijdens het symposium werden lezingen gehouden door:

- Brenda Frederiks; de juridische kaders voor klachtrecht in de langdurige zorg;
- Astrid Oudshoorn en Cynthia Klaassing: afstemming cliëntvertrouwenspersoon Wzd en klachtenfunctionaris;
- Wija van der Kaaden-Huttinga: coping-mechanismen bij cliëntvertegenwoordigers;
- Teun Toebe met zijn verhaal over een andere kijk op dementie in een zorginstelling.

Ten slotte was er een interactieve casusbespreking.

Locatie: Congrescentrum De Schakel in Nijkerk.

Aantal deelnemers: 83, waaronder 3 CVP'ers en 1 beleidsmedewerker VWS.

Intervisiebijeenkomsten

Het is de bedoeling dat alle leden zijn aangesloten bij een intervisiegroep. Voor een geregistreerde klachtenfunctionaris is dit verplicht.

De netwerkcoördinatoren coördineren de intervisiegroepen binnen hun netwerk en zorgen ervoor dat nieuwe leden in hun netwerk in een intervisiegroep worden ingedeeld.

Een intervisiegroep komt minimaal twee keer per jaar bij elkaar. Elke intervisiegroep heeft een contactpersoon. Na elke intervisie vult de contactpersoon de deelnemerslijst en een korte verslaglegging intervisie in. Iedere deelnemer beheert dit in eigen archief voor registratie. Dit levert PE-punten op bij Registerplein (onderdeel Reflectie).

Op 31 december 2023 hadden 352 leden zich aangesloten bij een intervisiegroep. In 2022 waren dat er 296. De VKiG telt 62 intervisiegroepen.

Nieuwsflits

In 2023 stuurde de VKiG 3 keer een Nieuwsflits, in februari, juni en december.

De leden ontvingen de Nieuwsflits via de e-mail en kregen hiermee een actueel overzicht van het verenigingsnieuws met interviews, nieuws vanuit de netwerken en interessant nieuws voor de klachtenfunctionaris. Via de links kon men naar de VKiG-website voor uitgebreide tekst en beeld. Zo vulden de media elkaar aan en werd het gebruik van de website gestimuleerd. De Nieuwsflitsen werden opgesteld door de PR-commissie.

Social media

De VKiG heeft ook een eigen X (Twitter)- en LinkedIn-account.

Op 31 december 2023 had de VKiG op LinkedIn ruim 1257 volgers op de bedrijfspagina, ruim 2243 connecties op de pagina van het secretariaat. Ook is er op LinkedIn een besloten groep voor VKiG-leden. Daarop wordt actueel (VKiG)-nieuws gedeeld en kunnen leden met elkaar discussiëren en informatie uitwisselen. In 2023 telde deze besloten groep 295 leden. Verder heeft de VKiG een account op X (Twitter) met 231 volgers.

Juridische vraagbaak

De leden mogen één keer per kalenderjaar gratis een juridische vraag stellen aan mr. Rose Marie Doppegieter, juridisch adviseur gezondheidsrecht. Rose Marie rekent voor een vraag € 175,-, incl. btw. De vragen staan met de antwoorden anoniem op de site, zodat de leden ook geïnformeerd worden. In 2023 hebben 24 leden een juridische vraag gesteld.

EXTERN

In 2023 hadden leden van het bestuur overleg met of hielden een presentatie op uitnodiging van de volgende stakeholders/relaties.

Overleg

ALV

Meerdere overleggen met Andreas Wismeijer over invulling middagsymposium ALV 14 april 2023

(Madelon Hengeveld)

AVG-Compleet

Overleg over een Quick scan VKiG en AVG-proof maken VKiG

(volledig bestuur)

Begeleidingscommissie Geschillencommissie Ziekenhuizen

Na overleg met leden van de Begeleidingscommissie van de Geschillencommissie Ziekenhuizen is de VKiG nu ook vast lid van deze Begeleidingscommissie.

(Madelon Hengeveld en Caroline Panis). Er is 3 keer overleg geweest in 2023.

Cash

Overleg met Cash voor transitie van Davilex naar Cash boekhoudprogramma en instructie voor Cash gebruik.

(Ferry Zoutenbier en Marian van de Burgwal)

Centramed

Deelname aan symposium over Herstelrecht.

(Caroline Panis)

Centramed

Overleg over de rol die verzekeraars kunnen spelen om de deskundigheid van de kf onder de aandacht te brengen bij de RvB's van zorginstellingen

(Madelon Hengeveld en Marlout Corba)

Check in Media

Overleg met Kees Lina over de VKiG-website

(Albert Gielis)

Centrum voor Ethiek en Gezondheid (CEG)

Deelname aan Expertbijeenkomst 'Onbedoelde en ongewenste uitkomsten in de zorg'; normhandhaving, leren en herstel'.

(Madelon Hengeveld)

Letselschaderraad

Presentatie van de nieuwe GOMA 2022

(Madelon Hengeveld, lid Permanente Commissie GOMA)

Ministerie van VWS

Overleg met VWS over de wetten WZD en Wkkgz in de praktijk t.a.v. de rol van de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon

(Madelon Hengeveld en Marlout Corba).

NNK (Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement)

Meerdere overleggen i.v.m. een presentatie (webinar) door de VKiG over het leren van klachten en de verbinding tussen de klachtenfunctionaris en de kwaliteitsfunctionaris.

(Madelon Hengeveld en Caroline Panis)

Procurios

Overleg over de nieuwe VKiG-website in 2024.
(Albert Gielis, Ferry Zoutenbier, Marian van de Burgwal)

Quasir

Deelname aan symposium 'Van Beklag naar Verbeterslag'
(Madelon Hengeveld, Caroline Panis, Albert Gielis)

Registerplein

Overleg met Roger Kerff over registratie klachtenfunctionaris
(Caroline Panis en Els van Logchem)

Zorgstem

Meerdere overleggen met diverse sprekers over deelname Webinar van Zorgstem op 16 mei 2023 en over deelname aan het VVT/GHZ-symposium op 17 november 2023.
(Caroline Panis, Madelon Hengeveld, Rieneke Blaak en Els van Logchem)

Presentaties

NNK

Online webinar door Madelon Hengeveld over 'Leren van klachten; de verbinding tussen de klachtenfunctionaris en de kwaliteitsfunctionaris'.

Online webinar van Zorgstem met gastsprekers Els van Logchem en Rieneke Blaak
(leden VKiG)

FINANCIËN

Het afgelopen jaar gaf, in tegenstelling tot de begroting, ondanks de verwachtingen, toch een positief resultaat te zien. Sinds de coronaperiode werden enkele trainingen nog online of hybride verzorgd. Dit had effect op kosten, zoals bijvoorbeeld voor de zaalhuur en catering. Het ligt in de bedoeling van het bestuur om het positieve resultaat van het afgelopen jaar vooral aan te wenden om de vereniging en de website nog toekomstbestendiger te maken. Daarbij moet gedacht worden aan het actualiseren van de statuten (mede vanwege de verplichtingen binnen de WBTR), maar ook aan het verbeteren van de architectuur van de website en het 'AVG-proof' maken hiervan. Ook dat laatste is een wettelijke verplichting.

Daarnaast willen we waar mogelijk middelen blijven reserveren voor een aantal vakinhoudelijke activiteiten om de deskundigheid van de leden verder te bevorderen. Om die reden zal het budget voor de netwerken komend jaar verhoogd worden, om zo meer vakinhoudelijke en geaccrediteerde trainingen in de regionetwerken mogelijk te maken.

TOT SLOT

Het bestuur wil de netwerkcoördinatoren en de commissieleden hartelijk danken voor hun inzet en de leden voor hun betrokkenheid en vertrouwen.

Marlout Corba
Bestuursvoorzitter VKiG

Bijlage

OVERZICHT TRAININGEN 2023

Alle trainingen van de VKiG waren geaccrediteerd bij Registerplein.
In 2023 organiseerde de VKiG de volgende trainingen:

Training Jaarrapportage schrijven van Karin Somhorst

- donderdag 12 januari 2023 (2 dagdelen) in Amersfoort

Aantal deelnemers: 12

Trainingen Lichaamstaal 1 en 2 (verdieping) van Hermans & De Paepe

- Lichaamstaal 1 ('Leer non-verbale signalen van de ander lezen') op dinsdag 7 februari 2023 in Utrecht

Aantal deelnemers: 12

- Lichaamstaal 2 ('Effectiever inspelen op lastig gedrag van gesprekspartner') op dinsdag 14 maart 2023 in Amersfoort

Aantal deelnemers: 15

- Lichaamstaal 1 ('Leer non-verbale signalen van de ander lezen') op dinsdag 3 oktober 2023 in Amersfoort

Aantal deelnemers: 12

- Lichaamstaal 2 ('Effectiever inspelen op lastig gedrag van gesprekspartner') op dinsdag 31 oktober 2023 in Amersfoort

Aantal deelnemers: 10

Themabijeenkomsten Medische aansprakelijkheid 3 (verdieping) van Corinne Jeekel

- MA 3 op woensdag 8 februari 2023 in Amersfoort

Aantal deelnemers: 12

Basiscursus Gezondheidsrecht van Rose Marie Doppegieter

- dinsdag 21 en 28 maart (2 dagen) in Utrecht

Aantal deelnemers: 9

Juridische bijeenkomsten van Rose Marie Doppegieter

Juridische bijeenkomsten over de actuele gezondheidsrechtelijke aspecten op de werkvloer van de klachtenfunctionaris.

- dinsdag 7 maart 2023 in Utrecht

Aantal deelnemers: 18

- donderdag 15 juni 2023 volledig online via Teams

Aantal deelnemers: 23

- woensdag 8 november in Amersfoort

Aantal deelnemers: 26

Basiscursus Klachtenmanagement van Karin Somhorst

- donderdag 2 en 9 november 2023 (2 dagen) in Utrecht

Aantal deelnemers: 10

Themabijeenkomst Omgaan met lastige lieden van Maria van der Linden

- vrijdag 8 december 2023 in Amersfoort

Aantal deelnemers: 18