

Accreditatiereglement Registerplein

Ingangsdatum 01 september 2018, versie 7 (01-09-2020)

Dit reglement bevat werkwijzen en voorwaarden voor de accreditatie van deskundigheidsbevorderende activiteiten. Bepalingen in dit reglement kunnen niet in de plaats treden van de registratienorm en gelden vanaf de ingangsdatum van dit document. Voorgaande versies komen vanaf de ingangsdatum van dit document te vervallen.

Registerplein biedt geen waarborg voor de inhoudelijke kwaliteit van deskundigheidsbevorderende activiteiten. Door accreditatie van deskundigheidsbevorderende activiteiten waarborgt Registerplein de relevantie voor de beroepsuitoefening en de netto tijdsbesteding.

Dit accreditatiereglement is van toepassing op de registratienormen voor:

- **register Sociaal Werkers (SW)**
- **register Maatschappelijk Werkers (MW)**
- **register Sociaal Agogen (AG)**
- **register GGZ-agogen (GGZ)**
- **register Sociaal Juridische Dienstverleners (SJD)**
- **register Cliëntondersteuners (CO)**
- **register Gezinshuisouders (GHO)**
- **register Mantelzorgmakelaars (MZM)**

- **Register Psychodiagnostisch Werkenden (PDW)**
- **Register Aandachtsfunctionarissen (AF)**
- **Register Klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg (KF)**
- **Register Cliëntenvertrouwenspersonen WZD (CVP)**

De in dit reglement vermelde registerpunten gelden niet als in de hierboven genoemde (registratie)reglementen anders is vermeld. Bij afwijkingen is het aantal toe te kennen registerpunten van het betreffende (registratie)reglement leidend.

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet beslist het bestuur.

Vastgesteld door het bestuur Registerplein volgens de daartoe vastgestelde procedures.

1. Accreditatiesysteem

1. Registerplein maakt gebruik van een online registratie- en accreditatiesysteem. Opleiders (aanbieders van ontwikkel- en deskundigheidsbevorderende activiteiten) en geregistreerden kunnen geen rechten ontlenen aan verstrekte bewijzen en verklaringen die niet via dit systeem zijn opgegeven.
2. De verantwoordelijkheid en aansprakelijk voor een juiste opgave van informatie berust bij de opleider/ geregistreerde én kan niet afgewend worden op Registerplein.
3. De werkwijze en procedures van het registratie- en accreditatiesysteem gelden als aanvullende voorwaarden op de bepalingen uit dit reglement.
4. Registerplein erkent de volgende erkenningen: Cedeo, CRKBO, CIIO, NLQF, NRTO, NVAO, SPEN, SPHBO, VETRON

2. Berekening registerpunten

De netto tijdsduur van een deskundigheidsbevorderende activiteit wordt uitgedrukt in registerpunten met in achtneming van de volgende criteria:

1. Eén uur netto scholing is één punt.
2. Bij registratie in hele uren wordt 30 minuten tot 59 minuten naar boven afgerond tot een heel punt.
3. Bij registratie in decimalen worden minuten omgerekend tot 1 cijfer achter de komma. (bijv. 30 minuten = 0,5 punten).
4. Bij de berekening van de netto scholingsduur wordt niet inbegrepen:
 - a. Ontvangst, koffiepauzes, lunches, diners, borrels, etc.
 - b. Reizen en vrijetijdsbesteding.
 - c. Welkomstspeeches, inleidingen, aankondigingen van sprekers en prijsuitreikingen
 - d. Discussietijd zonder aantoonbare educatieve doelstelling aan het einde van een scholingsactiviteit
 - e. Programmaonderdelen die niet aan de definitie van scholing voldoen
5. Bij overige deskundigheidsbevorderende activiteiten kan een andere berekening gevolgd worden voor de toekenning van registerpunten.
6. In het register Sociaal Werkers wordt gerekend in aantallen aan ontwikkelactiviteiten in plaats van in uren en registerpunten.

3. Aanmelden van scholing door opleiders

1. Accreditatieaanvragen van opleiders bevatten ten minste een opgave van:
 - a. Bewijs van tijdsbesteding: o.a. Het programma met vermelding van de onderdelen, starttijd, eindtijd en pauzes.
 - b. Bewijs van beroepsrelevantie (o.a leerdoelen en competenties)
2. De opleider hanteert een verifieerbare maatstaf voor presentie voordat een bewijs van deelname wordt verstrekt c.q. presentie wordt opgegeven.
3. De scholing is objectief en vrij van commerciële aanbiedingen.
4. De tarieven die aan opleiders worden berekend voor accreditatie zijn gepubliceerd op de website van Registerplein.

4. Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering

1. Onder geaccrediteerde deskundigheidsbevordering wordt verstaan: Elke (georganiseerde) vorm van educatie die gericht is op het verwerven en/of onderhouden van relevante kennis en/of vaardigheden voor de uitoefening van het beroep. Voorbeelden van vormen van scholing zijn: training, cursus, college, lezing, seminar, congres, E-learning, Webinar. Deze scholing is door Registerplein getoetst en goed bevonden.
2. Geaccrediteerde scholing:
 - a. is relevant voor de uitoefening van het beroep. De beroepsrelevantie is gerelateerd aan het register waarvoor de scholing wordt aangemeld en het de daarbij geldende kenmerken, waaronder het beroepsprofiel. De relevantie per register is beschreven in de bijlage van dit reglement.
 - b. heeft aandacht voor de transfer naar de praktijk.
 - c. is didactisch verantwoord.
 - d. wordt gegeven door een voldoende gekwalificeerde docent/trainer.
3. Registerplein kan per register nadere eisen stellen aan de relevantie voor geaccrediteerde scholing. De relevantie per register wordt in de bijlage van dit reglement benoemd.
4. Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering wordt opgenomen in de openbare scholingsagenda van Registerplein.

5. Reflectie

1. Registerpunten voor reflectie kunnen behaald worden met supervisie, intervisie, casuïstiekbespreking, werkgerichte coaching, intercollegiale consultatie/toetsing en werkbegeleiding. Als in een registratiereglement reflectie niet specifiek als aparte categorie is benoemd, dan valt reflectie onder overige deskundigheidsbevordering (in (registratie)reglementen van de registers ook wel aangeduid als “vrije ruimte” of “niet geaccrediteerde deskundigheidsbevordering”). De voorwaarden om een activiteit als reflectie te kunnen aanmerken, blijven ook in dat geval bestaan.
2. Het aantal registerpunten voor reflectie kan verschillen per register. Het aantal toe te kennen registerpunten en de benodigdheden voor opgave van reflectie zijn vermeld in de bijlage “Overige deskundigheidsbevordering & reflectie”.
3. Bijeenkomsten voor reflectie kunnen ook online plaatsvinden als daarbij live interactie in beeld en geluid gewaarborgd is voor alle deelnemers, zodat verbale- en non-verbale communicatie hoorbaar en zichtbaar is.
4. **(Inter)collegiale consultatie/toetsing:** Intercollegiale consultatie (ICC)- toetsing (ICT) is een werkwijze die een bijdrage levert aan de persoonlijke en professionele ontwikkeling van sociaal professionals. In een kleine groep, onder begeleiding van een externe of onder roulerende begeleiding van één van de deelnemers in de groep, worden vraagstukken besproken.
5. **geregistreerde-Supervisie zoals LVSC, BIG, NVRG ed:** is een individueel leerproces, waarbij wordt ingegaan op de persoonlijke leervragen die iemand heeft ten aanzien van zijn of haar werk. De bedoeling is om te leren onder begeleiding door te reflecteren op de eigen werkervaringen. Dit wordt gedaan onder begeleiding van een geregistreerde supervisor, waarbij een leerverslag wordt gemaakt. Supervisie is individueel of in een kleine groep tot maximaal 4 professionals
6. **Intervisie** is op basis van gelijkwaardigheid systematische reflectie op het professioneel handelen door collega’s, die een vastgestelde periode regelmatig (online) bijeenkomen. Een interne minder gestructureerde vorm van intervisie wordt ook wel intercollegiale consultatie genoemd. Van deze bijeenkomsten wordt een (leer)verslag gemaakt. Een intervisiegroep bestaat vaak uit 3 tot 6 professionals.

Veelgebruikte intervisiemethoden zijn:

- de incidentmethode
- de Balint-methode
- brainstormen
- de Critical Incidents methode
- de Socratische Intervisie Methode
- Lateraal denken
- Imaginatie
- de 10 stappen methode

7. **Casuïstiekbespreking** is de leer van de casus. Een casus is een reconstructie van een situatie van een hulpvrager en het handelend optreden van een (of meerdere) hulpverlener(s), aangevuld met reflecties. Tijdens de (online) casuïstiekbespreking wordt uitgebreid stilgestaan bij preventie, signalering, het betrekken van het netwerk en het bespreekbaar maken van signalen binnen het netwerk. Een casus wordt door minimaal 2 tot maximaal 8 deelnemers besproken.
8. **Werkgerichte coaching** is een gestructureerd en doelgericht proces, waarbij een coach op interactieve wijze de gecoachte tijdens de uitoefening van het beroep aanzet tot effectief gedrag in zijn of haar werk door:
 - (1) bewustwording en persoonlijke groei,
 - (2) het vergroten van zelfvertrouwen en
 - (3) het exploreren, ontwikkelen en toepassen van eigen mogelijkheden.
 Een coachingstraject wordt gehouden onder begeleiding van een gediplomeerde coach na afname van een intakegesprek. Van deze sessies wordt een (leer)verslag gemaakt.
9. **Werkbegeleiding** (ook wel mentorschap genoemd) heeft tot doel om medewerkers te begeleiden in het realiseren van de door de organisatie gestelde (functie)doelstellingen en werkwijzen. Werkbegeleiding/ mentorschap bestaat uit in regelmatige frequentie gehouden individuele of groepsgewijze (online) bijeenkomsten onder leiding van een werkbegeleider, waarin medewerkers rapporteren over de door hen verrichte werkzaamheden én de wijze waarop het werk is verricht. Tijdens de bijeenkomsten wordt gereflecteerd op de kwaliteit van de werkkuitvoering en het beoogde beleid en/of plan van aanpak van de organisatie. De werkbegeleider geeft daarbij zo nodig aanwijzingen voor bijsturing, als dan niet met gebruikmaking van (eigen) observaties van de werkkuitvoering en van toepassingen zijnde richtlijnen.

6. Overige deskundigheidsbevordering

1. De activiteiten die niet volgens de criteria uit dit reglement aangemerkt kunnen worden als geaccrediteerde deskundigheidsbevordering of als reflectie, kunnen geregistreerd worden als overige deskundigheidsbevordering.
2. De activiteiten die tot overige deskundigheidsbevordering gerekend worden zijn weergegeven in de bijlage “overige deskundigheidsbevordering & reflectie”.
3. Per register is bepaald of een activiteit als overige deskundigheidsbevordering kan worden opgegeven. Per register kunnen het aantal toe te kennen registerpunten verschillen.
4. Overige deskundigheidsbevordering moet relevant zijn voor de beroepsuitoefening van het register waarbij ze worden opgegeven.

Bijlage beroepsrelevantie

Register Sociaal Werkers (SW)

Competentie en leefgebieden:

Competentiegebieden

1 Contact leggen en betekenisvolle relaties aangaan

Onderhouden contact, present zijn, erop af gaan. luisteren met aandacht en is betrokken.

2 Signaleren en agenderen

Vroegtijdig signaleren van kansen, problemen en herkennen van knelpunten, achterhalen van de integrale vraag bij problemen. Zien van maatschappelijke ontwikkelingen en volgen hiervan. Het agenderen van complexe problemen en oplossingsrichtingen in contacten met mensen, binnen organisaties, in netwerken, gemeenschappen, en bij opdrachtgevers (overheid en politiek), rechtstreeks of via de leidinggevende. Adequaat, zorgvuldig en effectief zijn met onbekende en onvoorspelbare situaties. Tijdig ingrijpen en daadkrachtig zijn bij acute problemen.

3 Ondersteunen bij het voeren van de eigen regie

Ondersteunen, informeren, adviseren, helpen en motiveren van mensen bij het verkrijgen van invloed, zeggenschap, ontwikkeling en keuzes maken. (Tijdelijk) ondersteuning bieden en/ of regie overnemen als mensen niet in staat zijn om de eigen kracht te benutten door hun achterstandspositie, zoals afkomst, opleiding, IQ, etc. of geen netwerk hebben.

4 Mensen met elkaar verbinden

Zoeken, zorgen, afstemmen en versterken van verbindingen en het respectvol omgaan met diversiteit. Het opbouwen en versterken (van de inzet van) het sociaal netwerk van mensen, het kwartiermaker zijn en initiëren, begeleiden en samenbrengen van individuen, groepen, organisaties, ondernemers en professionals, mantelzorgers, sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven, ondernemers en wijkverbanden

5 Stimuleren tot participatie en actief burgerschap

Stimuleren van mensen tot actief burgerschap en ondersteunen bij praktisch functioneren en participatie. Het aansturen en toerusten van vrijwilligers. Het enthousiasmeren van mensen om actief deel te nemen aan de samenleving en stimuleren om zich in te zetten voor elkaar. Het oog hebben voor belemmeringen zoals bijvoorbeeld stoornissen, handicaps, uitsluiting, ongelijkheid of onvoldoende sociaal netwerk.

6 Opereren vanuit de eigen organisatorische context

Het zelfstandig, inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust werken in een belangenveld zonder daarbij normen en waarden uit het oog te verliezen. Het delen en afstemmen van verantwoordelijkheden en taken.

7 Werken aan je beroepsuitoefening

Het aantonen van een autonome en ondernemende basishouding. Het werken aan zichzelf als professional, aan zijn beroepspraktijk en aan zijn beroep. Het bewaken van zijn persoonlijk en professioneel functioneren door reflectie en ontwikkeling. Het handelen volgens en bewaken van zijn vak, gebruikmakend van beroepscode, ethische beroepsstandaarden en organisatorische kaders; is bewust van (de beperkingen van) zijn expertise.

Leefgebieden

1 Financiën

Inkomsten en uitgaven, bestedingspatroon, administratie, regelingen en voorzieningen, armoede en uitsluiting.

2 Wonen & leefbaarheid

Huisvesting, leefbaarheid buurt, veiligheid.

3 Werk, opleiding en activiteiten

Toeleiden naar werk. onderwijs en opleiding, vrijetijdbesteding, vrijwilligerswerk, zinvolle dagbesteding.

4 Sociale relaties

Gezin, familie, relatie, vrienden en buurtgenoten, netwerkontwikkeling, sociale steun.

5 Lichamelijke gezondheid

Lichamelijke gezondheid en veiligheid, fysieke conditie, signaleren van ziekte/ stoornis/ beperkingen, gezondheidsbevordering, signaleren van ongezondheid en onveiligheid.

6 Psychische gezondheid

Psychisch welbevinden en emotionele veiligheid, signaleren van psychisch onwel bevinden/ ziekte/ stoornissen/ emotionele onveiligheid, herstel en rehabilitatie.

7 Zingeving

Motivatie en drijfveren, betekenisgeving, dromen en verlangens, cultuur en waarden, spiritualiteit..

Register Maatschappelijk Werkers (MW)

Relevante scholing Maatschappelijk Werk

Maatschappelijk werkers ondersteunen mensen bij het oplossen van en omgaan met hun problemen in hun dagelijks leven of in hun werk. De kerntaken zijn:

Directe en indirecte hulp- en dienstverlening

1. Werken met en namens cliënten: psychosociale hulpverlening
 - Veranderings- en competentiegerichte begeleiding
 - Ondersteunende en stabiliserende begeleiding
 - Outreachende benadering – bemoeizorg
 - Concrete en informatieve hulpverlening
 - Onderzoek en rapportage
 - Belangenbehartiging en conflictbemiddeling
 - Case management, zorgcoördinatie, zorgbemiddeling en zorgafstemming
 - Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken
 - Crisisinterventie
2. Werken voor cliënten en potentiële cliënten
 - Signalering
 - Collectieve belangenbehartiging
 - Preventie
 - Coachen en begeleiden van vrijwilligers en netwerkgroepen
 - Werken in en vanuit een arbeidsomgeving

Werken vanuit een arbeidsomgeving

3. Werken in de eigen instelling of organisatie
 - Bijdragen aan beleidsuitvoering en beheer
 - Bijdragen aan beleidsontwikkeling
 - Intercollegiaal samenwerken en (laten) begeleiden van werken en leren

4. Werken in externe samenwerkingsverbanden
 - Opzetten van en participeren in samenwerkingsverbanden
 - Eigen beroep en beroep handelend profileren en verantwoorden
 - Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals

Werken aan professionaliteit en professionalisering

5. Zichzelf ontwikkelen in het beroep
 - Reflecteren op het eigen handelen
 - Plannen van competentieontwikkeling
6. Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep
 - Bijdrage leveren aan (praktijk)opleiding van toekomstige vakgenoten
 - Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven
 - Meewerken aan kennisontwikkeling
 - Verspreiden van nieuwe kennis

Register Sociaal Agogen (AG)

Relevante scholing sociaal agogen

De scholing is:

1. gericht op het versterken van de competenties van de sociaal agogisch medewerker en/of de orthopedagoog
2. relevant voor de beroepsuitoefening van de sociaal agogisch medewerker en/of de orthopedagoog

Register GGZ-agogen (GGZ)

Relevante scholing GGZ-agogen

De volgende specifieke competenties zijn relevant voor de ggz-agoog:

1. Werkt outreachend
2. Ondersteunt de cliënt in het herstelproces
3. Ondersteunt de cliënt bij rehabilitatie
4. Ondersteunt de cliënt bij netwerkontwikkeling
5. Motiveert en ondersteunt bij gedragsverandering
6. Werken in gedwongen kader
7. Creëert een therapeutisch (leef)klimaat binnen de groepsgerichte behandeling

De volgende generieke competenties zijn relevant voor de ggz-agoog:

1. Is contactueel en communicatief vaardig
2. Werkt vraaggericht
3. Werkt doel- en resultaatgericht
4. Is ondernemend en innovatief
5. Werkt inzichtelijk en verantwoord
6. Werkt samen in (multidisciplinaire) netwerken en teams
7. Is professioneel en kwaliteitsgericht

De volgende werkgebieden zijn relevant voor de ggz-agoog:

1. Jeugd: geestelijke ontwikkeling, lichamelijke ontwikkeling, omgevingsproblematiek, aangeboren factoren
2. Volwassenen: intramuraal en ambulante behandeling, verstandelijke beperking, psychiatrie, aangepaste begeleiding en behandeling
3. Ouderen: psychische aandoeningen, verpleging met een psychogeriatrische functie, geriatrische behandeling en begeleiding, lichamelijke (somatische) aandoeningen

4. Forensische psychiatrie: raakvlak van de geestelijke gezondheidszorg met justitie, personen met vrijheid beperkende maatregel, gedwongen verpleging en behandeling, terbeschikkingstelling (tbs)
5. Verslavingszorg: klinische en ambulante begeleiding en behandeling van problemen met het gebruik van verslavende middelen en/of activiteiten zoals o.a.: alcohol, drugs, geneesmiddelen of gokken, seks, gamen
6. Preventie: voorkomen van ernstige psychische problemen, vroegtijdige signering, verergering bij psychische aandoening voorkomen

Register Sociaal Juridische Dienstverleners (SJD)

Relevantie scholing Sociaal Juridische Dienstverleners

De volgende competentiegebieden zijn relevant:

1. Administratieve, documentaire en registratief statische vaardigheden
2. Belastingen (inkomstenbelasting en toeslagen)
3. Burgerrecht
4. Conflict en conflicthantering
5. Diagnostische vaardigheden
6. Dossiers
7. Familierecht
8. Financiën
9. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens
10. Huisvesting
11. Hulpen dienstverlening
12. (Juridisch) recht, wet en (fiscale) regelgeving
13. Kennisontwikkeling voor het beroep
14. Methodische vaardigheden
15. Onderwijs en consumentenzaken
16. Opbouwwerk
17. Ouderenwerk
18. Samenwerken
19. Schuldhulpverlening
20. Sociaal cultureel
21. Sociaal maatschappelijke voorzieningen
22. Sociale vaardigheden
23. Strafzaken
24. Systemen
25. Taal en communicatie
26. Thuiszorg
27. Vreemdelingenrecht

Register Cliëntondersteuners (CO)

Relevantie scholing Cliëntondersteuners

Deskundigheidsbevordering draagt bij aan de taken en competenties van de cliëntondersteuner zoals omschreven in het beroepsprofiel van de cliëntondersteuner en heeft aandacht voor de transfer naar de praktijk. De volgende competenties zijn relevant:

1. Versterken van sociale netwerken*
2. Kennis van mensen met een beperking* (zoals LVG, autisme, GGZ, ADHD, NAH, dementie, chronisch zieken)

3. Herkennen en erkennen van beperkingen*
4. Verduidelijken ondersteuningsbehoefte van mensen met een beperking middels brede vraagverduidelijking
5. Ondersteunen naar eigen regie
6. Levensbrede en stelsel overstijgende ondersteuning
7. Zoeken naar balans tussen belangen van individu, netwerk en samenleving
8. Professionaliteit
9. Kennis sociale kaart
10. Kennis psycho-educatie
11. Stemt communicatie af op cliënt
12. Integraal werken in het sociaal domein
13. Gezin
14. 1 huis, 1 plan, 1 regie
15. Eigen veiligheid
16. Meldcode(s)
17. Casemanagement
18. Morele dilemma's
19. WMO
20. WLZ

* Van 1 t/m 3 is voor de professional 1 competentie verplicht.

Register Gezinshuisouders (GHO)

Relevantie scholing Gezinshuisouders

De volgende deelgebieden zijn relevant:

1. Zorg: pedagogiek en methodiek, sociologie, sociale vaardigheden, ontwikkelingspsychologie
2. Recht: juridische kennis, omgaan met privacy, verslaglegging
3. Ondernemen: financieel beheer, administratie, management, organisatie, netwerken
Voorbeelden zijn scholing voor: omgaan met agressie, seksualiteit (vlaggensysteem), signs of safety, herkennen/signaleren van kindermishandeling, omgaan met ouders, gespreksvoering met ouders en kinderen, specifieke methodieken gericht op persoonlijke interesse of wat nodig is binnen het gezin, oplossingsgericht werken, kennis van stoornissen, contextueel werken, groepswork, of trauma(verwerking), BHV/EHBO.

Register Mantelzorgmakelaars (MZM)

Relevante scholing Mantelzorgmakelaars

Een mantelzorgmakelaar analyseert de situatie op meerdere beleidsterreinen (Zorg, Welzijn, Wonen, Werk, Financiën), biedt informatie, ondersteunt beroepsmatig en/of neemt in overleg met de mantelzorgers tijdelijk en ter voorkomen van overbelasting regeltaken over in de vorm van persoonlijke, zakelijke dienstverlening. De regie blijft bij de mantelzorgers.

De volgende kerntaken en competentiegebieden, zoals beschreven in het beroepsprofiel Mantelzorgmakelaar, zijn relevant;

- Behoud van overzicht en structurering van complexe situaties en consequenties (regiesupport)
- Expertise van en over alle regionale hulpverlening en zorgvoorzieningen
- Effectieve samenwerking met professionele zorgaanbieders en vrijwilligers
- Vraag gestuurde persoonlijke dienstverlening, ook buiten kantoor

- Onafhankelijke bemiddeling tussen werkende mantelzorgers en diens werkgever en/of instantie
- Vraagarticulatie gericht op verduidelijking ondersteuningsbehoefte mantelzorgers
- Verkenning en analyse van de hulpvraag van de mantelzorgers
- Informeren, adviseren en uitvoeren
- Bemiddelen tussen, verwijzen naar en contactleggen met diverse instanties
- Aandragen van maatwerkoplossingen en alternatieven
- Coördineren en rapporteren
- Werken aan professionaliteit en professionalisering
- Reflecteren op het eigen handelen
- Plannen van competentieontwikkeling
- Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven
- Meewerken aan kennisontwikkeling
- Verspreiden van nieuwe kennis
- Methodische vaardigheden
- Sociale vaardigheden
- Bescherming privacygegevens
- Primair gericht op ondersteuning eigen regie mantelzorgers
- Draagt hulpverleningsvragen 'warm' over
- Ondersteunen bij het ontwikkelen en implementeren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
- Eigen veiligheid
- Meldcodes
- Kennis sociale kaart
- Communicatie afstemmen met cliënt
- Kennis van doelgroepen

Register Psychodiagnostisch Werkenden (PDW)

Gedragscompetenties

- Professionele ontwikkeling:
Kunnen reflecteren op eigen handelen en dit refereren aan waarden, normen en visie van het beroep.
- Kwaliteitsgerichtheid:
Hoge eisen stellen aan kwaliteit van het eigen product en hiernaar handelen.
- Ethiek:
Een visie hebben op goed en kwaad ten aanzien van het vakgebied, de mens, maatschappij en arbeid. Oog hebben voor ethische dilemma's en hiermee op professionele wijze om kunnen gaan. De VVP beroepscode is hierin leidend.
- Methodisch werken:
Analyseren van een probleem, maken van een helder en uitvoerbaar onderzoeksplan, inzetten van relevante onderzoeksinstrumenten, interpreteren en integreren van de resultaten en het komen tot conclusies.
- Zelfstandigheid:
Op eigen kracht taken uitvoeren en tot een goed einde brengen, uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen. De PDW-er werkt te allen tijde onder eindverantwoordelijkheid van een GZ- of klinisch psycholoog

- **Initiatiefrijk en innovatief:**
Uit zichzelf beginnen, kansen signaleren en ernaar handelen. Ondernemend, nieuwsgierig en kritisch zijn.
 - **Flexibiliteit:**
Open staan voor andere waarden en normen, kunnen wisselen van rol of perspectief. Iets anders doen als de situatie dat vraagt.
 - **Samenwerken:**
Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer het onderwerp niet direct van persoonlijk belang is.
 - **Klantgerichtheid:**
De behoeften en wensen van de klant onderzoeken, hierop anticiperen en hoge prioriteit geven aan klanttevredenheid en servicebereidheid.
 - **Organisatiesensitiviteit:**
Het onderkennen van de gevolgen van de eigen beslissingen en activiteiten op andere delen van de organisatie.
 - **Communicatie:**
Belangrijkste doelen hierbij zijn informeren, overtuigen en beïnvloeden. Dit gebeurt middels mondelinge- en schriftelijke communicatie en luisteren.
- Beroepscompetenties**
- **Diagnostiek:** voorbereidend, uitvoerend en verwerkend. Uiteenvallend in begeleidingsgerichte diagnostiek, behandelingsgerichte diagnostiek en selectiediagnostiek. De professional vervult in het kader van de diagnostiek de rollen van onderzoeker, analist, ontwerper, coach en adviseur. Hij is algemeen competent in het opzetten en uitvoeren van psychologische onderzoek en specifiek competent op het terrein ten behoeve waarvan het onderzoek wordt uitgevoerd.

Diagnostiek behelst de volgende activiteiten

- Het analyseren van de vraagstelling omtrent gedrag naar onderliggende psychologische processen in relatie tot de omgevingscontext
- Het op een methodische wijze komen tot een probleemstelling en vraagstelling
- Het inrichten van het psychologisch onderzoek waarbij zelf een keuze voor methodieken en instrumenten wordt gemaakt
- Het uitvoeren van het onderzoek, waarbij cliënten een situatie wordt geboden waarin zij zich gestimuleerd voelen optimaal te presteren en waarbij afname op deskundige wijze plaatsvindt.
- Het interpreteren van de onderzoeksgegevens: het trekken van conclusies uit de verzamelde gegevens, het toetsen van de gestelde hypothesen en de integratie van de resultaten in een vaststelling van de oorzaak van de problematiek.
- Het schriftelijk en mondeling rapporteren van de onderzoeksresultaten aan cliënt en/of opdrachtgever.
- Interventie en preventie
- Interventie omvat crisisinterventie, training, individuele en groepsgesprekken, counseling, gestructureerde therapie en systeemgerichte interventie. Begeleiding, training en deelbehandeling zijn hier een onderdeel van. Interventies kunnen betrekking hebben op sociale of communicatieve vaardigheden, stresshantering, leidinggeven, schoolse vaardigheden, cognitieve- en neuropsychologische functies.

Hierbij passen de volgende activiteiten:

- Het opzetten, uitvoeren, opvolgen en bijsturen van interventies
- Het ontwikkelen van een begeleidingsstrategie en deze bespreken met cliënt/opdrachtgever
- Het uitvoeren, opvolgen, evalueren en bijsturen van de begeleiding

Bij preventie horen de volgende activiteiten:

- Het doen van preventieve diagnostiek; opsporen van risicogedrag, -groepen en –situaties.
 - Het signaleren van problemen
 - Het organiseren van preventieactiviteiten zoals voordrachten, voorlichting en training
 - Rapporteren, adviseren en doorverwijzen
 - Het bespreken van de uitkomsten van het onderzoek met de cliënt
 - Het opstellen van een schriftelijke onderzoeksrapportage
 - Het adviseren van mogelijke oplossingen op basis van de onderzoeksresultaten, hierbij samen met de cliënt verschillende mogelijkheden afwegen en zoeken naar haalbare oplossingen
 - Het doorverwijzen naar deskundigen
-
- Testinterpretaties
 - Alles op gebied van IQ, NPO, Persoonlijkheid, Assessment, gedragsobservatie en psychologische verslaglegging.
 - Kennisbevordering op het gebied van DSM-V, psychologie breed
 - Toegepaste Psychologie gebieden
 - Cognitieve trainer
 - Cognitief Therapeutisch Werker

Behandeltaken pdw'er

Onder eindverantwoordelijkheid van de GZ-psycholoog kan de pdw'er ingezet worden voor de volgende (deel)behandelingen:

- Psycho-educatie
- Sociale Vaardigheidstraining
- Assertiviteitstraining
- Cognitieve trainingen geven (geheugenstrategie-, neglecttraining etc.)
- Verzorgen van videohometraining
- Intakegesprekken voeren
- Uitslaggesprekken voeren
- Loopbaan coaching
- Re-integratiebegeleiding
- Preventieve voorlichting geven

Register Aandachtsfunctionarissen (AF)

Relevante scholing Aandachtsfunctionarissen

De aandachtsfunctionaris houdt zich bezig met het signaleren van o.a. huiselijk geweld en kindermishandeling. De volgende elementen zijn relevant:

1. Procedures opstellen, bewaken en onderhouden
2. Herkennen van signalen
3. Melding doen
4. Gedragscode aandachtsfunctionarissen
5. Sectoren o.a.: gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, langdurige AWBZ zorg, jeugdzorg, justitie en asielzoekerscentra.

Register Klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg

Relevante scholing voor klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg:

- Klachtbemiddeling
 - Betreft de verschillende methoden van bemiddeling en conflicthantering en kan deze toepassen vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.
 - Analytisch vaardigheden
 - Conflicthantering
- Klachtenmanagement
 - Betreft de normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris
 - Kennis over klachtproces, geschillen, claims en tucht
 - Klachten analyseren
 - Rapportagevaardigheden
 - Psychische problematiek i.r.t. klachten
 - Analyses (Prisma, Sire, SAFER, Bo-tie, ect)
 - Disclosure coach
 - Second victim
 - Third victim
- Juridische scholing:
 - Betreft ent de rechten en plichten (en rechtpositie) van cliënten en naasten, vertegenwoordigers en zorgaanbieders/ -verleners
 - Actuele wet en regelgeving (klachten)
- Kwaliteitsverbetering door klachten
 - Leren van klachten
 - Creatief omgaan met klachten
 - Rol klachtenfunctionaris in verbeteracties
- Medische aansprakelijkheid
 - Betreft Kent de routing en regels omtrent het aanvragen van medische aansprakelijkheid
 - Kennis van medische aansprakelijkheid
- Psychologie
 - Betreft de psychologische processen bij ziekte, verlies, rouw en emotionele problemen
 - Omgaan met rouw en verlies
- Agressie
 - Betreft de verschillende soorten agressie en weet er mee om te gaan
- Openheid in de zorg (disclosure)
 - Betreft de actuele ontwikkelingen over openheid in de zorg. Kan bij een calamiteit de taak vervullen van disclosure coach (patientsupport) door een open en effectieve afhandeling te bevorderen.
- Presentatie en scholing
 - Betreft de verschillende technieken om voorlichting / scholing te geven over klachtbehandeling. Is in staat stagiaires te begeleiden tijdens een stage periode in de organisatie

Beroepscompetenties

- Communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)
 - Gespreksvoering
 - Onderhandeling
 - Advisering
 - Vragen stellen

- Communicatie
- Telefonische communicatie
- Kijktaal
- Communicatie als neutrale partij
- Interculturele communicatie
- Sociale en contactuele vaardigheden
Omgaan met cultuurverschillen en agressie, met gevoel voor verhoudingen, flexibel
- Analytische vaardigheden
Heldere analyse van gebeurtenissen en beleving, los van eigen opvatting
- Reflecterende vaardigheden
Reflectie op eigen handelen, eigen motieven /opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan, het lerend vermogen (ontwikkelplan) (*reflectievormen worden niet door Registerplein geaccrediteerd*)
- Adviesvaardigheden
Betreft verbeterpunten uit klachten omzetten in adviezen voor de organisatie
 - Klachtproces
 - Omgaan met weerstand

Beroepshouding

- Neutrale en onafhankelijke houding
Kent de geldende attitude van de klachtenfunctionaris
- Klantgericht
De behoeften en wensen van de klager onderzoeken, hierop anticiperen en hoge prioriteit geven aan klanttevredenheid en servicebereidheid
- Kwaliteitgericht
Analyseert klachten en genereert relevante informatie voor kwaliteitsverbetering in de zorg.

Overig

- Ondernemerschap
 - Kennis over eigen onderneming
 - Juridisch
 - Fiscaal
- Persoonlijke ontwikkeling
 - Reflectie eigen handelen
 - Profileren
 - Efficiënt werken
 - Presenteren

Zie voor meer competenties en vaardigheden het beroepsprofiel op <https://www.vkig.nl/kennis-kunde/beroepsprofiel/>

Register Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

Competenties

De competenties van de CVP zijn onder te verdelen in:

1. Competenties van persoonlijke vaardigheden
2. Competenties van sociale vaardigheden
3. Andere vaardigheden en competenties

Competenties van persoonlijke vaardigheden

Betrouwbaar

Komt gemaakte afspraken na en aanvaardt de consequenties ervan.

Gedragsvoorbeelden

- Communiceert veranderingen in de omstandigheden of ontwikkelingen van afspraken steeds tijdig naar de betrokkenen.
- Gedraagt zich in overeenstemming met de standpunten en posities die hij heeft ingenomen.
- Blijft deze standpunten steunen, zonder aan realiteitszin en aanpassingsvermogen in te leveren.

Integer

Handelt -in woord en gedrag- in lijn met algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en waarden.

Gedragsvoorbeelden

- Toont respect voor anderen.
- Geeft geen blijk van vooroordelen.
- Neemt de geheimhoudingsplicht in acht.
- Voorkomt belangenverstremming of heft deze zo mogelijk op.
- Kan zijn empathisch vermogen en professionele distantie combineren.

Flexibel

Reageert actief op onvoorziene problemen of kansen om zo het gestelde doel te bereiken of bij te stellen.

Gedragsvoorbeelden

- Kan omgaan met onverwachte situaties en een veranderende werkomgeving, anticipeert op opkomende knelpunten of problemen en neemt de cliënt hierin mee.
- Voorziet problemen en anticipeert hierop en stelt de manier van werken bij in overleg met de cliënt.
- Schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden.
- Accepteert dat werkzaamheden door anderen en door omstandigheden bepaald kunnen worden en handelt daarnaar.
- Is snel en breed inzetbaar.

Gedisciplineerd

Houdt zich aan regels, voorschriften en vaste werkwijzen.

Gedragsvoorbeelden

- Bewaakt de eigen agenda.
- Komt gemaakte afspraken na.
- Houdt vast aan vastgestelde doelstellingen en plannen.

Vasthoudend

Kan zich ondanks tegenwerking of tegenslag, inzetten om een gesteld doel te bereiken.

Gedragsvoorbeelden

- Laat zich niet snel afleiden. Laat zich niet door tegenslag uit het veld slaan.
- Vertrouwt op het eigen oordeel en laat zich daar niet zomaar vanaf brengen.
- Werkt nauwgezet, gedegen en let op details.
- Neemt tegenstand of weerstand niet persoonlijk op.

Zelfontwikkeling

Kan reflecteren op eigen kwaliteiten en leerpunten en actief werken aan de eigen ontwikkeling op het gebied van kennis, vaardigheden en competenties.

Gedragsvoorbeelden

- Stelt zich vragend op en toont initiatief om te leren.
- Reflecteert op eigen handelen en heeft daarbij oog voor de eigen sterke en zwakke kanten in de dynamiek waarin de CVP terecht kan komen.
- Heeft een open houding, neemt feedback serieus en maakt er gebruik van.
- Vraagt feedback op eigen functioneren, luistert actief.
- Vraagt om hulp en/of ondersteuning op het gebied van actuele kennis, scholing, (juridische) vragen.
- Herkent verbeterpunten in zijn eigen functioneren en zet deze in voor eigen ontwikkeling.
- Is bereid zich, daar waar nodig, bij te scholen om voldoende deskundig te blijven en te worden.

Competenties van sociale vaardigheden

Klantgericht

Herkent behoeften en belangen van cliënten. Laat zien dat hij vanuit de cliënt denkt en handelt.

Gedragsvoorbeelden

- Is in staat zich te laten leiden door hoe de cliënt zijn belang ziet. Respecteert de keuze van de cliënt. Is in staat relaties op te bouwen en te onderhouden.
- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van cliënten ten opzichte van de CVP.
- Wijst de cliënt op de mogelijkheid van ondersteuning door een andere CVP wanneer hij merkt of de cliënt aangeeft dat zijn ondersteuning niet voldoende aansluit bij de cliënt.
- Reageert actief op vragen van de cliënt en verstrekt desgewenst informatie over zijn rechtspositie ten opzichte van de zorgaanbieder.

- Onderneemt de nodige acties ter verkrijging van bekendheid, bereikbaarheid en het vertrouwen van cliënten en de acceptatie van de medewerkers. De CVP zal de cliënt oprecht, met begrip en met respect tegemoet treden. Geeft een helder beeld van de verwachtingen en grenzen.
- Toont begrip voor klachten van cliënten en zorgt voor een correcte afhandeling.
- Heeft inzicht in relaties met verschillende belangen en situaties die een sterk emotionele lading kunnen hebben.
- Is open, belangstellend, betrokken, duidelijk, geduldig, ontvankelijk, stressbestendig en neemt de tijd om de mensen te leren kennen.

Mondeling vaardig

Kan zich mondeling correct en begrijpelijk uitdrukken.

Gedragsvoorbeelden

- Spreekt in heldere en begrijpelijke (vak)taal aangepast aan de mogelijkheden van de cliënt/ gesprekspartner.
- Weet vragen en/of klachten van de cliënt zodanig te formuleren en bij anderen onder de aandacht te brengen dat de cliënt gehoord wordt.
- Formuleert tactvol, gebruikt passende woorden.
- Kan door de manier van communiceren (dreigende) conflicten de-escaleren. Maakt hierbij gebruik van verschillende vraag vormen, confronteert, reflecteert en vat samen.
- Kan juridische informatie overtuigend mondeling overbrengen aan de cliënt of een andere gesprekspartner.
- Kan gevoelens en behoeften van een ander goed verwoorden.

Schriftelijk vaardig

Kan zich schriftelijk correct en begrijpelijk uitdrukken.

Gedragsvoorbeelden

- Kan juridische informatie overtuigend schriftelijk overbrengen aan de cliënt of een andere gesprekspartner.
- Hanteert correct en toegankelijk taalgebruik in de correspondentie met anderen, is zich bewust van het toepassen van vakjargon en legt deze uit.
- Kan gevoelens en behoeften van een ander goed schriftelijk verwoorden.

Totale communicatie

Heeft de intentie om de ander te willen begrijpen en doet moeite om zich aan te passen aan het communicatieniveau.

Gedragsvoorbeelden

- Kan bewust diverse communicatiemiddelen inzetten zoals pictogrammen, gebaren en foto's.
- Zet verschillende communicatiemiddelen in ter ondersteuning en bevordering van het gesprek.

Algemene vaardigheden en competenties

Juridisch bekwaam

Kan kennis en vaardigheden vanuit juridisch perspectief vertalen naar de situatie. Kan de juridische informatie in de praktijk toepassen.

Gedragsvoorbeelden

- Kent de rechten van cliënten en de van toepassing zijnde wetten.
- Weet hoe de verschillende klachtenprocedures werken.
- Heeft parate kennis van basale juridisch-inhoudelijke hoofdlijnen en weet correct naar juridische bronnen te verwijzen.
- Beschikt over opzoekvaardigheden, weet waar welke juridische informatie te vinden is en kan uit de informatie het benodigde deel destilleren.
- Heeft relevante kennis van juridische informatie en kan deze analyseren en toepassen op de casus van de cliënt.
- Kent zijn grenzen qua juridische kennis en vraagt tijdig om hulp.

Analytisch vaardig

In staat zijn om een probleem te herkennen, de situatie te ontleden, verbanden te leggen en logische conclusies te trekken.

Gedragsvoorbeelden

- Gebruikt verschillende manieren om (ingewikkelde) problemen aan te pakken en relevante informatie te verkrijgen.
- Vertaalt de klacht in een heldere probleemstelling.
- Benoemt de consequenties van verschillende acties die kunnen worden ondernomen op basis van de beschikbare informatie. Overziet de gevolgen op langere termijn.
- Kan conflictsituaties benoemen, heeft inzicht in (onderliggende) belangentegenstellingen en handelt daarbij vanuit het gezichtspunt van de cliënt.
- Maakt onderscheid tussen informatie over feiten en informatie over interpretaties of veronderstellingen. Baseert veronderstellingen op concrete informatie en toetst deze.

Omgevingsbewust

Laat blijken goed geïnformeerd te zijn over interne en externe maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. Benut deze kennis effectief voor de eigen functie of organisatie.

Gedragsvoorbeelden

- Kent de recente ontwikkelingen die voor het eigen werk van direct belang zijn.
- Signaleert actuele veranderingen die van invloed zijn op het werkterrein.
- Is nieuwsgierig en leergierig om kennis te verbreden en te verdiepen.

Resultaatgericht

Richt handelingen en besluiten op het daadwerkelijk realiseren van (door de cliënt) beoogde resultaten.

Gedragsvoorbeelden

- Neemt de klacht van de cliënt niet over, overlegt en stemt af met de cliënt over de

gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties.

- Ondersteunt cliënten bij het zoeken naar een oplossing die verband houdt met de relatie cliënt- zorgaanbieder.
- Kent de besluitvormingsprocessen bij de zorgaanbieder en is in staat deze processen (samen met de cliënt) te beïnvloeden.
- Stimuleert anderen tot actie en betrokkenheid om een bepaald resultaat te bereiken.

Samenwerkingsgerichtheid

Kan een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de functie van CVP.

Gedragsvoorbeelden

- Geeft blijk van verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk belang van de verdere ontwikkeling van de functie en laat zich daarop aanspreken.
- Doet actief aan kennisoverdracht door de eigen kennis en ervaringen te delen en andere CVP-en te motiveren hun expertise in te brengen.
- Is actief in het verspreiden en delen van kennis onder CVP-en.