

Registratiereglement Klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg

Ingangsdatum 1 januari 2020, versie 3 (01-01-2021)

De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor de betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en met als doel bemiddeling van de klacht.

De beroepshouding van de klachtenfunctionaris laat zich kenmerken als onafhankelijk, onpartijdig, open, onbevooroordeeld en integer.

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgverlener, en zo (mogelijk) de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Een snelle en goede inventarisatie van de behoefte van de cliënt is belangrijk bij klachtenafhandeling. Wil de cliënt een luisterend oor, een verontschuldiging of een vergoeding? Het is aan de klachtenfunctionaris om dit te achterhalen. Waar mogelijk probeert de klachtenfunctionaris dit direct met de betrokken zorgverlener op te pakken.

Registratie heeft tot doel om:

- te borgen dat de klachtenfunctionarissen over voldoende actuele deskundigheid beschikken voor de uitoefening van het beroep;
- de kwaliteiten van de klachtenfunctionaris te bevorderen.
- Zichtbaarheid van kwaliteit

De normen zijn getoetst op draagvlak onder de beroepsgroep. Op deze registratienormen zijn de [algemene voorwaarden](#) van Registerplein van toepassing. Tarieven voor registratie zijn gepubliceerd op de website van Registerplein. Een registratie is persoonsgeboden. Professionals zijn zelf verantwoordelijk voor betaling, het verstrekken van documentatie en actuele gegevens.

Wijziging in dit reglement is:

De mogelijkheid om via een verklaring van uw werkgever een originele VOG aan te tonen.

De normen zijn getoetst op draagvlak onder de beroepsgroep.

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

Vastgesteld door het bestuur Registerplein, volgens de daartoe vastgestelde procedures.

Registratienormen

Door registratie verklaart u:

- het actuele [Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris](#) te onderschrijven.
- zich voor registratie te verbinden aan de [klachtenprocedure Registerplein](#).
- de registratienormen en reglementen voor het register na te leven, waaronder de [algemene voorwaarden](#) van Registerplein.

1. Toelating tot het register

Een professional wordt toegelaten tot het register nadat is aangetoond dat hij/zij aan de toelatingscriteria voor de registratie voldoet.

Toelatingscriteria	Registratie Klachtenfunctionaris
<p>VOG NP De professional beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag voor Natuurlijke Personen (VOG NP) met een relevant screeningsprofiel, die niet ouder is dan 12 maanden.</p> <p>LET OP: De originele VOG moet per post worden opgestuurd naar Registerplein <i>Of</i> U voegt bij de upload van uw VOG een Verklaring VOG werkgever toe dat uw werkgever de VOG voor origineel heeft gezien.</p> <p>Zie ook de toelichting van dit reglement.</p>	JA
<p>Certificaat De kandidaat geregistreerde beschikt over een geldig certificaat: Klachtenfunctionaris¹ behaald aan het klachtenmanagement in de zorg zoals Quasir, CBKZ, Patagonia, Transmissie, Hogeschool Utrecht, of erkende (volgens MfN) mediation opleiding Per 1-1-2021 dienen naast het certificaat mediation ook geaccrediteerde modules klachtmanagement en basis gezondheidsrecht te worden aangetoond</p>	JA
<p>Werkervaring De Professional is op dit moment werkzaam als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg voor gemiddeld 8 uur per week, aan te tonen met een verklaring werkervaring (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden) of arbeidsovereenkomst. ZZP-ers tonen een KvK-inschrijving + Eigen verklaring werkervaring (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden).</p>	JA
<p>Zelfstandige Klachtenfunctionaris Klachtenfunctionaris die ZZP-ers zijn, dienen een uittreksel KvK te tonen, niet ouder dan 12 maanden.</p>	JA

¹Voorlopers van de genoemde certificaten of opleidingen worden eveneens geaccepteerd zoals Klachtconsult en SOKG, en Klachtmanagement van Marga Timmer te Woerden. Personen die geen diploma hebben, kunnen in plaats daarvan een daarvoor geschikt door de overheid erkend ervaringscertificaat (EVC) verstrekken; Zie: <https://www.ervaringscertificaat.nl/evc/aanbieders>

2. Overgangsregeling

Tot 1 januari 2021 was er een overgangsregeling van kracht voor leden van de VKIG. Tot deze datum konden klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg instromen in het register. Om in aanmerking te komen voor deze overgangsregeling diende u aan te tonen:

Toelatingscriteria Overgangsregeling	Registratie Klachtenfunctionaris
<p>Werkervaring De Professional is op dit moment werkzaam als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg voor gemiddeld 8 uur per week, aan te tonen met een verklaring werkervaring (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden) of arbeidsovereenkomst. ZZP-ers tonen een KvK-inschrijving + Eigen verklaring werkervaring (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden).</p>	JA
<p>VOG NP De professional beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag voor Natuurlijke Personen (VOG NP) met een relevant screeningsprofiel, die niet ouder is dan 12 maanden. LET OP: De originele VOG moet per post worden opgestuurd naar Registerplein <i>Of</i> U voegt bij de upload van uw VOG een Verklaring VOG werkgever toe dat uw werkgever de VOG voor origineel heeft gezien. Zie ook de toelichting van dit reglement</p>	JA
<p>Zelfstandige klachtenfunctionarissen De Klachtenfunctionaris die een ZZP-er is, dient een uittreksel KvK te tonen, niet ouder dan 12 maanden.</p>	JA

Scholing voor 2020

Indien er scholing is gevolgd in de jaren 2017, 2018 en 2019 en de goedkeuring heeft van de VKIG, dan mag deze meetellen voor de geaccrediteerde deskundigheidsbevordering, reflectie of de overige deskundigheidsbevordering (voor uitleg zie [de reglementen](#)). Dit is alleen mogelijk voor geregistreerden professionals die een registratie zijn aangegaan tussen 1-1-2020 en 31-12-2020. Deze activiteiten mochten tot en met 31-12-2020 worden toegevoegd aan het online dossier. De professional diende de oude scholingen in zijn online dossier toe te voegen met als opleidingsdatum de eerste dag van zijn registratieperiode.

3. Registratieperiode

1. Een registratieperiode voor een registratie Klachtenfunctionaris bedraagt maximaal 5 jaar.
2. Een registratieperiode Klachtenfunctionaris kan op elk gewenst moment worden verlengd als deze verlenging is aangevraagd en aan de voorwaarden voor herregistratie is voldaan. Deze herregistratie moet echter wel uiterlijk 1 dag voor de afloop van uw meest recente registratieperiode worden aangevraagd.
3. Deskundigheidsbevorderende activiteiten die in de periode voor of na een registratieperiode ondernomen zijn, tellen niet mee voor de te behalen registerpunten binnen een registratieperiode
Hierop wordt de uitzondering gemaakt voor professionals die een registratie zijn aangegaan tussen 1-1-2020 en 31-12-2020 en gebruik gemaakt hebben van de overgangsregeling.

4. Herregistratie

Een professional kan zijn herregistratie Klachtenfunctionaris op elk gewenst moment aanvragen en verlengen als is aangetoond dat hij/zij bij het aflopen van zijn meeste recente registratieperiode aan de herregistratiecriteria voldoet:

a. Werkervaring

De Professional toont aan de afgelopen 5 jaar werkzaam te zijn geweest en is op dit moment nog werkzaam als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg voor gemiddeld voor 8 uur per week, aan te tonen met een [verklaring werkervaring](#) (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden) of arbeidsovereenkomst.
ZZP-ers tonen een KvK-inschrijving + [Eigen verklaring werkervaring](#) (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden).

b. VOG NP

De professional beschikt over een [Verklaring Omtrent het Gedrag voor Natuurlijke Personen \(VOG NP\)](#) met een relevant screeningsprofiel, die niet ouder is dan 12 maanden.

LET OP:

De originele VOG moet per post worden opgestuurd naar Registerplein

Of

U voegt bij de upload van uw VOG een [Verklaring VOG werkgever](#) toe dat uw werkgever de VOG voor origineel heeft gezien.

c. Deskundigheidsbevordering

Herregistratie criteria	Registratie Klachtenfunctionaris
<p>Deskundigheidsbevordering De geregistreerde onderneemt deskundigheidsbevorderende activiteiten, uitgedrukt in registerpunten, onderverdeeld in:</p>	<p>70 punten</p>
<p>Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering¹</p>	<p>Minimaal 20 punten</p>
<p>Reflectie¹</p>	<p>Minimaal 20 punten</p>
<p>Overige deskundigheidsbevordering¹</p>	<p>Geen minimum</p>

De wijze waarop registerpunten behaald kunnen worden, is beschreven in het accreditatiereglement¹ van Registerplein en de bijlage daarvan; overige deskundigheidsbevordering & reflectie¹.

¹ Het "[accreditatiereglement](#)" en de lijst "[Overige deskundigheidsbevordering & reflectie](#)" kunt u downloaden op de website van Registerplein.

¹ Registerpunten: waar mogelijk is 1 uur netto tijdsbesteding aan deskundigheidsbevordering gelijk aan 1 punt.

Toelichting

Aan de informatie in deze toelichting kunnen geen rechten ontleend worden.

Beroepsprofiel

In het beroepsprofiel is een beschrijving van het beroep en de kerntaken opgenomen. Registerplein vindt het belangrijk dat professionals hier kennis van hebben, zodat zij ernaar kunnen handelen en erop aangesproken kunnen worden. Het beroepsprofiel is na te lezen <https://www.vkig.nl/kennis-kunde/beroepsprofiel/>

Klachtenprocedure

Professionals verbinden zich met registratie aan de klachtenprocedure van [Registerplein](#). Registerplein volgt de uitspraken van de klachtencommissie van de Beroepsvereniging en kan op basis daarvan een besluit nemen over de registratie van een professional.

Verklaring Omtrent het Gedrag

- Professionals dragen een bijzondere verantwoordelijkheid door de zorg die zij geven aan kwetsbare personen; zij hebben een vertrouwenspositie. Om te verantwoorden dat geregistreerde beroepsbeoefenaars dit vertrouwen waard zijn, wordt een door de overheid verstrekte verklaring gevraagd, waarmee getoetst is dat er geen belastende zaken zijn die dit vertrouwen in de weg staan.
- Een verklaring VOG NP kunt u aanvragen via [de service van Registerplein](#). Het screeningsprofiel moet relevant zijn voor de uitvoering van uw beroep.
- Een originele VOG kan op 2 manieren worden aangetoond:
- Bij de upload van uw VOG voegt u een [Verklaring VOG werkgever](#) toe. Hierin verklaart uw werkgever dat hij de VOG voor origineel heeft gezien

Of

- De originele VOG wordt per post opgestuurd aan:
Registerplein
Koningin Wilhelminalaan 3
3527 LA Utrecht
- Wilt u uw originele VOG retour ontvangen? Dat is mogelijk. Sluit dan een (aan u zelf) geadresseerde én (voldoende) gefrankeerde envelop bij.
- De originele VOG's worden op echtheid gecontroleerd en daarna door Registerplein vernietigd, tenzij u een (aan u zelf) geadresseerde én (voldoende) gefrankeerde envelop heeft bijgevoegd.
- Indien er geen ingediend dossier bij Registerplein bekend is koppelt Registerplein na ontvangst de VOG aan uw account en is deze daar in te zien.
- Registerplein is niet verantwoordelijk voor het eventueel kwijtraken van de originele VOG bij POSTNL of andere postaanbieders.

Certificaat

De professional beschikt over een geldig certificaat: Klachtenfunctionaris behaald aan het klachtenmanagement in de zorg zoals Quasir, CBKZ, Patagonia, Transmissie, Hogeschool Utrecht of erkende (volgens MfN) mediation opleiding bij bijvoorbeeld CVC, ADR en Merlijn. Per 1-1-2021 dienen naast het certificaat mediation ook geaccrediteerde modules klachtmanagement en basis gezondheidsrecht te worden aangetoond.

Werkervaring

- De Professional is op dit moment werkzaam als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg voor gemiddeld 8 uur per week, aan te tonen met een [verklaring werkervaring](#) (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden) of arbeidsovereenkomst.
ZZP-ers tonen een KvK-inschrijving + [Eigen verklaring werkervaring](#) (datum ondertekening is niet ouder dan 6 maanden).
- Bij herregistratie toont de professional aan 5 jaar werkzaam te zijn geweest als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg.

Overgangsregeling

Van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 is er een overgangsregeling van kracht. Bent u lid van de VKIG en niet in het bezit van een genoemd diploma of certificaat, maar kunt u aantonen dat u gemiddeld minimaal 8 uur per week werkzaam bent als klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg dan komt u in aanmerking voor de overgangsregeling.

Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering

- Onder geaccrediteerde deskundigheidsbevordering vallen in elk geval alle cursussen, workshops en activiteiten die door aanbieders en opleiders zijn geaccrediteerd door Registerplein.
- Het complete aanbod is gepubliceerd in de [cursusagenda van Registerplein](#). Deze vindt u via de website van Registerplein.
- Het accreditatiereglement kunt u [hier](#) nalezen.
- Voor geaccrediteerde deskundigheidsbevordering geldt een minimum te behalen aantal registerpunten. Dat betekent dat er van u verwacht wordt dat u hieraan het vermelde aantal uren of méér besteedt.

Reflectie

- Om het inzicht in het eigen handelen en het effect daarvan op de zorgverlening te vergroten is reflectie onontbeerlijk. Er zijn verschillende vormen van reflectie.
- Een overzicht staat in de lijst met [overige deskundigheidsbevordering & reflectie](#) met vermelding van het aantal scholingspunten.
- Voor reflectie geldt een minimum te behalen aantal registerpunten. Dat betekent dat van u verwacht wordt dat u hieraan het vermelde aantal uren of méér besteedt.
- Van bedrijfsmaatschappelijk werkers wordt verwacht dat zij reflecteren samen met andere bedrijfsmaatschappelijk werkers die als zodanig werkzaam zijn.
- Op de website van Registerplein staan [formulieren](#) waarmee u opgave kunt doen van reflectie.

Overige deskundigheidsbevordering

- U kunt op meerdere manieren uw professionaliteit vergroten. Hoewel de basis wordt gevormd door scholing en reflectie is het ook mogelijk om meer deskundigheid te verwerven door bijvoorbeeld een boek te schrijven, een interview of een presentatie te geven.
- Een overzicht staat in de lijst [Overige deskundigheidsbevordering & reflectie](#) met vermelding van het aantal scholingspunten. De lijst kunt u downloaden van de website van Registerplein.
- Bij overige deskundigheidsbevordering geldt geen minimum te behalen punten. Zo kan bijvoorbeeld niet van elke professional verwacht worden dat hij/zij een presentatie geeft of een artikel schrijft. Voor het behalen van de registratienorm hoeft u in deze categorie dus geen punten te behalen, maar het mag wel.
- Een overschot aan punten die u in deze categorie behaalt, kan geen compensatie zijn voor het minimum te behalen aantal punten onder reflectie en geaccrediteerde deskundigheidsbevordering.

- Op de website van Registerplein staan [formulieren](#) waarmee u opgave kunt doen van bijeenkomsten overige deskundigheidsbevordering.

Herregistratie

Bij herregistratie (verlenging) na 5 jaar, wordt beoordeeld of u nog steeds aan de uitgangspunten voor toelating tot het register voldoet. Verder wordt van u verwacht dat u in uzelf investeert. Door een leven lang te leren zorgt u ervoor dat uw bekwaamheid niet veroudert, maar actueel blijft. Dat doet u door uw kennis te vergroten (met scholing) en door uzelf op persoonlijk vlak te ontwikkelen (met reflectie).

Rekenvoorbeeld:

Hieronder staan 3 rekenvoorbeelden om aan de norm voor deskundigheidsbevordering te voldoen voor een registratie Klachtenfunctionaris. De punten zijn behaald in een registratieperiode van 5 jaar.

	Norm	Mw De Vries	Dhr Jansen	Dhr Hollander
Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering	Minimaal 20	100	60	20
Reflectie	Minimaal 20	20	60	10
Overige deskundigheidsbevordering	Geen minimum	100	0	75
Totaal voor herregistratie	Minimaal 70	220	120	185
Beoordeling		Norm behaald	Norm behaald	Norm niet behaald, onvoldoende reflectie

Uit het voorbeeld blijkt dat het alleen mogelijk is om aan de totale registratienorm (70) te voldoen als ook aan de minima voor Reflectie (20) is voldaan.