

## Procedure:

### Organiseren geaccrediteerde training voor leden van de VKiG, door externen

#### 1. Het aanbieden van een training voor de (geregistreerde) klachtenfunctionaris

Voor het aanbieden van een training verwijst de VKiG naar zowel het Beroepsprofiel voor klachtenfunctionaris 3.0 ([www.vkig.nl](http://www.vkig.nl)) als naar het Accreditatiereglement dat belegd is bij Registerplein. Hierin staan vermeld welke kennis, vaardigheden en competenties nodig zijn voor het uitoefenen van het beroep van klachtenfunctionaris.

De VKiG stelt de volgende criteria aan een training voor de klachtenfunctionaris:

- gedigitaliseerde deelnemersadministratie ;
- planning;
- opbouw van de training;
- uitvoering van de training:
- organisatie van aanmelding van deelnemers
- regelen van een locatie (NB eventueel kan de VKiG hierin bemiddelen);
- bekwaamheid trainer: heeft een goedgekeurd peer review en daarnaast aantoonbare didactische ervaring in het hoger onderwijs;
- inrichting lesmateriaal: verantwoordelijk voor aanwezigheid van noodzakelijke apparatuur;
- rapportages resultaten/evaluaties;
- aanvragen accreditatie bij Registerplein;
- klachtenregistratie en afhandeling.

#### 2. Kwaliteitsbewaking door Registerplein

De VKiG vindt het belangrijk dat haar leden een gegarandeerde basiskwaliteit van klachtbehandeling aan de klager en de zorgaanbieder kunnen aanbieden en daarbij aansluitend professioneel kunnen optreden als klachtenfunctionaris conform de gedragscode klachtenfunctionaris VKiG.

De kwaliteitseisen zijn vastgelegd en geactualiseerd door de VKiG bij Registerplein. Registerplein beheert het kwaliteitsregister.

#### Aanmelden van scholing door trainers/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

<https://www.registerplein.nl/registers/klachtenfunctionarissen-in-de-gezondheidszorg/reglement/>

### **Accreditatiesysteem**

VKiG heeft haar kwaliteitsregistratie ondergebracht bij Registerplein.

<https://www.registerplein.nl/>

1. Registerplein maakt gebruik van een online registratie- en accreditatiesysteem.
2. De verantwoordelijkheid en aansprakelijk voor een juiste opgave van informatie berust bij de opleider/ geregistreerde én kan niet afgewend worden op Registerplein.

### **Geaccrediteerde deskundigheidsbevordering <sup>1</sup>**

Op de website van de VKiG is een overzicht (scholingsoverzicht) te vinden van de voor de klachtenfunctionaris relevante onderwerpen met een link en / of informatie over de aanbieder en de scholing zelf.

[Link naar scholingsdocument.](#)

Of raadpleeg het register klachtenfunctionarissen op Registerplein:

<https://www.registerplein.nl/registers/klachtenfunctionarissen-in-de-gezondheidszorg/>

---

<sup>1</sup> *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.*