

## Leertraject 'klachtenopvang en –bemiddeling'

### Informatie in het kort

Omvang	14 contactdagen (KA-KBM-KV)
Kosten (*)	€ 5.400,- (prijspeil 2020-2021) prijzen excl. BTW (21 %)
Voorwaarde deelname	volgen KA, KBM en KV (eerder KB) in een periode van een tot drie jaar.

*De functie van klachtenopvang en –bemiddeling voor cliënten in de zorg heeft de afgelopen jaren steeds meer erkenning gekregen. Dat is ook terug te zien in wettelijke kaders voor het klachtrecht van cliënten en het klachtenmanagement door zorgaanbieders.*

*Denk bijvoorbeeld aan de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorgsector) waarin de 'klachtenfunctionaris' een verplicht onderdeel van de klachtenregeling van een zorgaanbieder is.*

*De professionele invulling van functie en vak in het kader van klachtenopvang en –bemiddeling voor cliënten stelt hoge eisen aan de functionaris. Het beroepsprofiel van de vakverenigingen zoals VKIG en BeVeZo geven hiervan een beeld.*

*Het Leertraject 'klachtenopvang en –bemiddeling' sluit aan op deze beroepsprofielen en op de wettelijke kaders voor de functie.*

*Het biedt u de mogelijkheid om in een modulaire opzet een complete basis voor uw werk als klachtenfunctionaris te leggen. De opzet van spreiding over 1 tot 3 jaar biedt de mogelijkheid tot verdieping kennis, vaardigheden en inzichten omdat u in die periode deze ook in de praktijk kunt toepassen.*

### Inhoud

Het Leertraject omvat:

- de Basiscursus voor beginnende functionarissen (KA)
- de Training Bemiddelingsvaardigheden, voor klachtenfunctionarissen (KBM)
- de Vervolgcurcus voor functionarissen met enige werkervaring (KV)

Van elk van deze cursussen/trainingen is een aparte infoset beschikbaar met uitgebreide informatie.

Het Leertraject is een opleiding op HBO-niveau. De totale omvang is 14 cursusdagen, waarvan 7 trainingdagen met inzet van trainingsacteurs. Bij elke cursus/training wordt uitgebreide documentatie verstrekt (syllabi, hand-outs e.d.) en is sprake van werkopdrachten.

Bovendien is deels sprake van een sectorspecifieke invulling, zodat de cursus/training goed aansluit bij de werksetting van de deelnemer.

Per cursusdag is een investering aan voorbereiding van 4-6 uur nodig.

De studiebelasting is resp. 105 uur (KA), 53 uur (KBM) en 40 uur (KV); totaal is dit 198 uur.

### Volgorde doorlopen Leertraject

Na de Basiscursus (KA) volgt u in principe de Training Bemiddelingsvaardigheden (KBM) en tot slot de Verdiepingscursus (KV).

### Voorwaarden (\*\*)

Deelname aan het Leertraject is mogelijk als u inderdaad eerst de Basiscursus volgt. Dit is noodzakelijk als stevige basis voor uw beroepsopvatting en werkwijze. (\*) De twee andere cursussen/trainingen volgt u daarna, bij voorkeur binnen twee jaar na afsluiting van de Basiscursus.

Dit is wenselijk om voldoende te blijven aansluiten bij de (in de loop der jaren wijzigende) inhoud van de Basiscursus en de actuele informatie in deze.

### Status Leertraject – certificering

Op termijn, wanneer de verschillende beroeps- en functieprofielen beschikbaar zijn en een gemeenschappelijk kader van competenties is bepaald, zal het Leertraject gepaard gaan met een entreetoets en eindtoetsen per onderdeel.

Daarmee sluit het Leertraject dan aan bij de vereisten voor certificering die vanuit VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg), BeVeZo (Beroepsvereniging vertrouwenspersonen Zorg) of andere beroepsorganisaties (zullen) worden gesteld.

### Inschrijven en deelname / annulering en doorgang

Bij de opgave voor de Basiscursus geeft u aan of u zich ook inschrijft voor het complete leertraject.

De inschrijvingen voor de Training Bemiddelingsvaardigheden en de Verdiepingscursus worden in overleg met u geregeld. De planning hiervan is afhankelijk van uw eigen wensen en van de feitelijke doorgang van de in een bepaald jaar geplande cursusgelegenheden.

Annulering voor de verschillende cursussen is alleen schriftelijk mogelijk en is kosteloos tot zes weken voor aanvang. Daarna dient men het volledige cursusgeld te voldoen.

Een cursus vindt alleen doorgang bij voldoende inschrijvingen. Uiterlijk 1 maand voor de start van de cursus ontvangen de deelnemers hierover bericht.

### Kosten

Bij deelname aan het complete Leertraject ontvangt u een reductie van € 950,- op de totaalprijs van de afzonderlijke cursussen. Deze korting wordt verrekend bij de laatste cursus of training waaraan u deelneemt.

*(\*) Het genoemde totaalbedrag van het Leertraject geldt bij het doorlopen t/m 2021. Daarna vindt mogelijk aanpassing van de prijs van de verschillende onderdelen plaats.*

*Op de factuur van het laatst te volgen onderdeel wordt de Leertraject-korting van € 950,- toegepast.*

*Is het totaalbedrag van het Leertraject bij de start in een keer betaald (met toepassing van de genoemde korting) dan worden daaraan volgende prijsverhogingen niet in rekening gebracht.*

*(\*\*) Heeft u elders al een op de functie gerichte scholing gevolgd dan is deelname aan het Leertraject mogelijk na een persoonlijke intake en het doorlopen van een individueel entreetraject dat gelijkwaardig is aan de Basiscursus. Op basis van de intake ontvangt u een offerte voor dit individuele entreetraject.*

Leertraject 2021 (01021)

### Klachtenmanagement Zorg