

# REGELING DIPLOMERING TRIAGIST

## COLOFON

© InEen, 18 februari 2016

Leden van InEen kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken.  
Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij InEen, via [info@ineen.nl](mailto:info@ineen.nl).

# INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>1   Diplomerings triagisten</b>	<b>5</b>
<b>2   Procedure Diplomerings</b>	<b>7</b>
<b>3   Herregistratie diploma triagist</b>	<b>8</b>
<b>4   Praktische informatie</b>	<b>10</b>
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 – Overzicht wijze van competentie-beoordeling kandidaattriagist	11
Bijlage 2 – Aanvraag diploma triagist	17
Bijlage 3 – Portfolio beoordelaar   Voorblad	19
Bijlage 4 – Aanvraagformulier herregistratie diploma triagist   Verklaring	21
Bijlage 5 – Toelichting scholingseisen herregistratie diploma triagist	23
Bijlage 6 – Toelichting overgangsregeling herregistratie diploma triagist	24
Bijlage 7 – Werkwijze herregistratie diploma triagist	26

# VOORWOORD

De kwaliteit van de triage is cruciaal voor het functioneren van de huisartsenpost. Daarom heeft de toenmalige Vereniging Huisartsenposten Nederland (VHN) in 2007 samen met het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) en de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NVDA) een opleidingstraject voor triagisten ontwikkeld. De kwaliteit van triagegesprekken is de belangrijkste pijler waarop diplomering en herregistratie van de triagist worden gebaseerd.

De eerste diploma's zijn in 2007 uitgereikt. In 2012 is de regel van kracht geworden dat diploma's vijf jaar geldig zijn. Aan de basis van het diploma ligt een set algemeen aanvaarde competenties die op verschillende manieren worden getoetst: met de landelijke kennistoets, een praktijkbeoordeling en gespreksbeoordelingen. In 2012 zijn de eisen voor herregistratie van het diploma Triagist geformuleerd, te weten uren werkervaring als triagist, gevolgd (medisch-inhoudelijke) scholing en beoordeling van gesprekken.

Anno 2013 is in opdracht van de VHN door IQ healthcare de kernset met gebruikersinstructies ontwikkeld, die ingezet wordt voor gespreksbeoordelingen, voor diplomering en herregistratie. Dit verzoek werd gedaan naar aanleiding van de evaluatie van het diplomeringstraject. Daarin werd geconstateerd dat het beoordelen van dezelfde triagegesprekken met verschillende instrumenten leidde tot verschillende uitkomsten. De kernset beoogt op systematische wijze de kwaliteit van telefonische triage op huisartsenposten in beeld te brengen. Per triagegesprek is aandacht voor communicatie, medisch-inhoudelijke aspecten, geprotocolleerd werken en verslaglegging. Vanaf 1 januari 2016 dienen de beoordelingen van triagegesprekken aan de hand van de kernset uitgevoerd te worden.

InEen is verantwoordelijk voor de regelingen voor de diplomering en herregistratie van triagisten en (her)accreditatie van de huisartsendienstenstructuur. Op deze manier wordt een goede aansluiting bij het veld en de praktijk van alledag gewaarborgd. De uitvoering van de verschillende regelingen gebeurt door Calibris Advies. Calibris Advies en InEen hebben hiervoor een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

# 1 | DIPLOMERING TRIAGISTEN

In dit hoofdstuk staat aangegeven hoe een kandidaattriagist het diploma triagist kan behalen.

## Vereiste diploma's

Om het opleidingstraject triagist te starten is één van onderstaand erkende diploma's nodig van de reeds afgeronde opleiding:

- Doktersassistent;
- Verpleegkundige (niveau 4);
- Basisarts.

Het is niet noodzakelijk om geregistreerd te zijn in het Kabiz dan wel in het BIG-register.

Indien niet aan bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, kan een EVC-procedure (EVC= Erkenning van Verworven Competenties) gevolgd worden die leidt tot het diploma doktersassistent. Deze procedure kan gevolgd worden bij een gecertificeerd opleidingsinstituut.

## Vereiste competenties

Tijdens het opleidingstraject worden competenties van de kandidaat getoetst. Een competentie is de combinatie van kennis, inzicht, attitude en vaardigheden, die de triagist nodig heeft om in een concrete taaksituatie de gevraagde doelen te bereiken. Triagisten moeten beschikken over een set van elf competenties (zie bijlage 1: 'Overzicht Competentiebeoordeling triagist'). Deze competenties worden op verschillende manieren getoetst: door toetsing van triagegesprekken aan de hand van de kernset triage, de kennistoets en een praktijkbeoordeling. Een praktijkbeoordeling wordt gedaan aan de hand van bijvoorbeeld een functioneringsgesprek en observaties op de werkvloer.

### Vereiste competenties

- 1 Opvangen van de patiënt (klantgericht werken).
- 2 Hulpvraag vaststellen.
- 3 Urgentie bepalen en vervolgtraject indiceren (telefonisch of face-to-face).
- 4 Informeren over vervolgtraject.
- 5 Adviseren over wat de patiënt moet doen.
- 6 Werkprocessen organiseren.
- 7 Patiënt-, intake- en triagegegevens vastleggen.
- 8 Samenwerken en afstemmen met collega's en andere disciplines.
- 9 Eigen grenzen bewaken.
- 10 Ontwikkelen en onderhouden professionele rol.
- 11 Zorgen voor een goede kwaliteit van het af te leveren werk.

## Toetsingseisen

De diplomeringaanvraag kan gedaan worden op het moment dat de kandidaattriagist aan alle eisen voor diplomering voldoet.

### **De diplomeringaanvraag wordt op de volgende punten getoetst:**

- 1 Diploma: Erkend diploma doktersassistent, verpleegkundige (niveau 4) of basisarts.
- 2 Ervaring: Ten minste 1040 uur ervaring, ten minste 1 jaar werkervaring, als doktersassistent of in een vergelijkbare functie, en daarnaast ten minste 200 uur werkervaring als triagist.
- 3 Toetsmomenten gesprekken: Ten minste twee toetsmomenten waarin in totaal ten minste zes triagegesprekken (uit maximaal 9) als voldoende beoordeeld en besproken zijn met de beoordelaar. De verslagen van de beoordelingen geven ten minste inzage in de selectiecriteria van de gesprekken volgens de kernset<sup>1</sup>, datum en tijdstip van de triagegesprekken, relevante competenties en verbeterpunten, naam beoordelaar, datum toetsingsmomenten en of een voldoende is behaald.
- 4 Kennistoets: Behaalde landelijke kennistoets. De uitslag mag niet ouder zijn dan twee jaar.
- 5 Competentie beoordeling: Voldoende beoordeling voor alle elf competenties. Dit blijkt uit het 'Overzicht Competentiebeoordeling triagist' (zie bijlage 1: 'Overzicht Competentiebeoordeling triagist').

---

<sup>1</sup> Beschreven in de Handleiding Kernset

1. ingangsklachten uit minimaal 4 van de 6 verschillende NTS-clusters
2. minstens 1 gesprek met een hoge urgentie (U0-U2)
3. minstens 2 gesprekken met een gemiddelde urgentie (U3-U4)
4. minstens 2 gesprekken die met een telefonisch advies worden afgehandeld (U5)
5. diversiteit in leeftijd en geslacht van de patiënt

## 2 | PROCEDURE DIPLOMERING

Huisartsendienstenstructuren (HDS'en) kunnen de opleiding van triagisten laten verzorgen door een gecertificeerd opleidingsinstituut of besluiten om zelf triagisten voor te dragen voor diplomering.

De certificering van opleidingsinstituten is in handen van Calibris Advies. Calibris Advies beoordeelt de kwaliteit van het opleidingsprogramma, de begeleiding en de examens. Een overzicht van opleidingsinstituten die zijn gecertificeerd voor het opleiden van triagisten staan de website van Calibris Advies ([www.calibrisadvies.nl](http://www.calibrisadvies.nl)).

Indien de HDS besluit zelf triagisten voor te dragen voor diplomering dan is de procedure als volgt:

- De HDS vraagt een erkenning aan bij Calibris Advies om triagisten op te kunnen leiden<sup>2</sup>. Indien Calibris Advies oordeelt dat een HDS voldoet aan de gestelde eisen dan krijgt de HDS hiervoor een erkenning die vijf jaar geldig is;
- De HDS draagt de triagist ter diplomering voor aan Calibris Advies. Dat gebeurt door het volledig ingevuld en ondertekende 'Aanvraag diploma triagist' (zie bijlage 2) op te sturen;
- Calibris Advies beoordeelt een aantal keer per jaar de diplomeringaanvragen. De exacte data van de beoordelingsrondes staan op de website van Calibris Advies. Per HDS vraagt Calibris Advies steekproefsgewijs één tot vijf volledige portfolio's op per beoordelingsronde. Calibris Advies beoordeelt de portfolio's en gaat op basis daarvan over tot diplomering. Het komt voor dat Calibris Advies nog enkele aanvullende vragen stelt;
- Indien een triagist het diploma door Calibris Advies verkrijgt, dan krijgt de HDS hierover schriftelijk bericht; een eventuele afwijzing wordt schriftelijk gemotiveerd. Na een positieve beslissing wordt het diploma opgestuurd naar de HDS.

### Portfolio triagist

Zonder portfolio kan een kandidaattriagist niet worden voorgedragen.

Elk portfolio is opgebouwd volgens een voorgeschreven format (zie bijlage 2: 'Aanvraag diploma triagist'). Calibris Advies kan altijd het volledige portfolio opvragen, ook nádat de kandidaattriagist is gediplomeerd. In het portfolio bevinden zich minimaal de in hoofdstuk 1 opgesomde toetsingseisen. De 'Aanvraag diploma triagist' en alle andere benodigde formulieren en formats staan op de website van InEen en Calibris Advies. De HDS houdt voor iedere kandidaattriagist een portfolio bij waaruit blijkt dat voldaan is aan genoemde eisen uit hoofdstuk 1. De gegevens uit het portfolio mogen onderdeel zijn van het personeelsdossier van kandidaattriagist.

### Registratie

Calibris Advies houdt een register bij van de toegekende diploma's. De diplomeringen worden doorgegeven aan het Kwaliteitsregister Doktersassistent (Kabiz). In het Kwaliteitsregister krijgen doktersassistenten met het diploma Triagist een extra aantekening.

---

<sup>2</sup> De procedure voor het verkrijgen van (her)accreditatie staat beschreven in de Regeling (Her)accreditatie en (her)certificering.

## 3 | HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST

### Geldigheid

Het diploma Triagist is vijf jaar geldig. Verlenging (herregistratie) is mogelijk wanneer aan bepaalde kwaliteitseisen is voldaan.

### Eisen voor herregistratie

Het 'Aanvraag herregistratie diploma Triagist' bevat de eisen voor herregistratie (zie bijlage 4). In de voorafgaande vijf jaar heeft de triagist:

- Ten minste 1040 netto-uren gewerkt in ten minste 36 maanden gedurende vijf jaar. Een netto-uur is een uur dat aan het uitvoeren van triage is besteed (patiëntgebonden werk). Werkoverleggen, opleidingsuren en dergelijke vallen hier niet onder.
- Ten minste 50 uur nascholing gevolgd die is gericht op triage en door de CADD geaccrediteerd. Ten minste 25 uur van deze scholing moet betrekking hebben op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek (zie bijlage 5: 'Toelichting scholing herregistratie diploma triagist').
- Jaarlijkse gespreksbeoordelingen telefonische triage. De verslagen van de beoordelingen geven ten minste inzage in de selectiecriteria van de gesprekken volgens de kernset<sup>3</sup>, datum en tijdstip van de triagegesprekken, relevante competenties en verbeterpunten, naam beoordelaar, datum toetsingsmomenten en of een voldoende is behaald. In ten minste vier van de vijf jaar zijn ten minste zes (van maximaal 9) triagegesprekken als voldoende beoordeeld<sup>4</sup>.

Per 1 januari 2016 moet de HDS bij de beoordeling gebruik maken van de Kernset Triage.

Triagisten die uitsluitend of hoofdzakelijk face-to-face triage uitvoeren kunnen hun diploma wel herregistreren. Zij krijgen echter op hun bewijs van herregistratie de aantekening dat hun werkervaring face-to-face triage betreft.

### Overgangsregeling

Voor triagisten die in de periode 2010 t/m 2016 hun diploma hebben behaald of geheerregistreerd, is een overgangsregeling vastgesteld voor de eisen voor herregistratie. De eisen die gesteld worden binnen deze regeling zijn deels afhankelijk van het jaar waarin de triagist het diploma heeft behaald. De details staan in de 'Toelichting overgangsregeling herregistratie diploma triagist' op de website van InEen en Calibris Advies (zie bijlage 6).

---

<sup>3</sup> Beschreven in de Handleiding Kernset

1. ingangsklachten uit minimaal 4 van de 6 verschillende NTS-clusters
2. minstens 1 gesprek met een hoge urgentie (U0-U2)
3. minstens 2 gesprekken met een gemiddelde urgentie (U3-U4)
4. minstens 2 gesprekken die met een telefonisch advies worden afgehandeld (U5)
5. diversiteit in leeftijd en geslacht van de patiënt

<sup>4</sup> Indien een triagist drie van de vijf jaar werkt (36 maanden achtereenvolgend), dan dienen de voor herregistratie de drie beoordeelde jaren alle drie voldoende te zijn; indien een triagist vier van de vijf jaar werkt, dan dienen voor herregistratie alle vier de beoordeelde jaren voldoende te zijn.



## Aanvraag herregistratie

De triagist doet de aanvraag voor herregistratie vóórdat het diploma verloopt. Herregistratie van het diploma gebeurt door deel te nemen aan een beoordelingsronde van Calibris Advies. Deze worden vijf keer per jaar organiseert (de data staan op de website van Calibris Advies). Minimaal twee weken voorafgaand aan een beoordelingsronde dient de aanvraag bij Calibris Advies ingediend te zijn. De aanvraag gebeurt met het formulier 'Aanvraagformulier herregistratie diploma triagist | verklaring' (zie bijlage 4). De behandeling van de aanvraag duurt ongeveer vier weken. In bijlage 7 staat gedetailleerde informatie over de 'Werkwijze herregistratie diploma triagist'.

De triagist dient zelf een registratie bij te houden van het aantal werkervaringsuren, scholing/ deskundigheidsbevordering en de beoordeling van triagegesprekken of maakt daarover afspraken met de werkgever. Bij de aanvraag voor herregistratie van het diploma hoeft deze registratie niet te worden bijgevoegd. Calibris Advies zal wel steekproefsgewijs per beoordelingsronde portfolio's opvragen bij de aanvrager. De triagist doet er goed aan over eisen voor herregistratie afspraken te maken met de werkgever (indien aanwezig). De werkgever moet immers zorgen voor de beoordeling van triagegesprekken en voor het aanbieden van voldoende geaccrediteerde scholing. De HDS kan de scholing inkopen of bij het CADD accreditatie aanvragen voor een eigen scholingstraject. Het is aan te bevelen om afspraken over het volgen van geaccrediteerde scholing vast te leggen in een arbeidsovereenkomst met de triagist.

### Collectief aanvragen door HDS

De triagist is verantwoordelijk voor het aanleveren van een volledig portfolio. De HDS mag de aanvraag voor herregistratie collectief doen voor haar werknemers. Calibris Advies bericht de HDS in deze situatie over de volledigheid van de aanvraag herregistratie van haar werknemers.

### Tussentijdse verandering van werkgever

Wanneer een triagist binnen vijf jaar na diplomering of herregistratie van baan verandert, vraagt de triagist de oude werkgever een getekende verklaring (bijlage 4) te geven waaruit blijkt: aantal netto gewerkte uren, aantal uren geaccrediteerde nascholing, aantal voldoende gespreksbeoordelingen. Deze getekende verklaring met onderliggende documenten zoals gespreksbeoordelingen geeft de triagist aan de nieuwe werkgever (indien van toepassing).

### Niet in dienst op het moment van aanvraag herregistratie

Het is mogelijk dat de triagist op het moment van aanvraag tot herregistratie niet in dienst is bij een HDS. In dat geval voegt de triagist de getekende verklaring(en) door laatste werkgever(s) toe aan het 'Aanvraagformulier herregistratie diploma triagist | Verklaring' (bijlage 4) en stuurt de informatie zelf op naar Calibris Advies.

## 4 | PRAKTISCHE INFORMATIE

### Kosten

Een actueel overzicht van de kosten van diplomering, herregistratie en (her)accreditatie is op te vragen via Calibris Advies.

### Meer informatie

#### Calibris Advies

Regulierenring4 / 3981 LB BUNNIK

030 303 54 80

[triage@calibrisadvies.nl](mailto:triage@calibrisadvies.nl) / [calibrisadvies.nl](http://calibrisadvies.nl)

#### InEen

Mercatorlaan 1200 / 3528 BL Utrecht

Postbus 2672 / 3500 GR Utrecht

030 282 37 88

[info@ineen.nl](mailto:info@ineen.nl) / [ineen.nl](http://ineen.nl)

Op de website van InEen en Calibris Advies kunt u downloaden:

- Kernset met gebruikersinstructie
- Overzicht competentiebeoordeling kandidaattriagist
- Aanvraag diploma triagist
- Voorblad portfolio beoordelaar
- Aanvraagformulier herregistratie diploma triagist
- Toelichting scholingseisen herregistratie triagist
- Toelichting overgangsregeling herregistratie diploma
- Werkwijze herregistratie diploma triagist

## Bijlage 1 - OVERZICHT WIJZE VAN COMPETENTIE-BEOORDELING KANDIDAATTRIAGIST

Kandidaattriagist	Beoordeling per competentie:	Gespreksbeoordeling Kernset	Praktijkbeoordeling <sup>5</sup>	Kennistoets
HDS	Goed (g)			
Naam leidinggevende	Volgende (v)			
Invuldatum	Matig (m)			
	Zwak (z)			
	Onvoldoende (o)			
<b>Competentie 1</b>				
<b>Opvangen van de patiënt (klantgericht werken)</b>				
<b>Succescriterium:</b> de triagist vangt de patiënt op adequate wijze op				
1.1.	De triagist maakt zich aan balie en telefoon kenbaar als opvang- en aanspreekpunt	X	X	
1.2.	Vraagt open naar het (medische) probleem en de beleving hiervan	X		
1.3.	Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patiënt	X		
1.4.	Verzamelt persoonsgegevens op het gepaste moment	X		
1.5.	Neemt de regie, en houdt de regie in het gesprek	X		
1.6.	Gaat op professionele manier om met 'lastige' of agressieve patiënten (bijvoorbeeld patiënten met psychische of verslavingsproblematiek)	X		
<b>Competentie 2</b>				
<b>Hulpvraag vaststellen</b>				
<b>Succescriterium:</b> de triagist stelt op adequate wijze de hulpvraag vast				
2.1	De triagist stelt open en gesloten vragen zodanig dat hulpvraag helder is	X		
2.2	Maakt onderscheid tussen klacht en hulpvraag	X		
2.3	Houdt rekening met contextuele factoren	X		
2.4	Vraagt naar de verwachtingen en persoonlijke omstandigheden en houdt hier rekening mee	X		
2.5	Maakt gebruik van de op de huisartsenpost gehanteerde triagemethodieken standaardvragenlijsten	X		

<sup>5</sup> Praktijkbeoordeling wordt gedaan aan de hand van bijvoorbeeld een functioneringsgesprek en observaties op de werkvloer.

	<b>Beoordeling per competentie:</b> Goed (g) Voldoende (v) Matig (m) Zwak (z) Onvoldoende (o)	<b>Gespreksbeoordeling Kernset</b>	<b>Praktijkbeoordeling</b>	<b>kennistoets</b>
<b>Competentie 3</b>				
<b>Urgentie bepalen en vervolgtraject indiceren (telefonisch of face-to-face)</b>				
<b>Succescriterium:</b> de triagist bepaalt op adequate wijze de urgentie en indiceert het vervolgtraject op adequate wijze				
3.1 De triagist werkt methodisch aan de hand van een triagesysteem		X		
3.2 Vormt zich systematisch een totaalbeeld van de actuele gezondheidstoestand (subjectief en objectief) van de zorgvrager		X		X
3.3 Luistert actief en vraagt naar wensen en behoeften van de patiënt		X		
3.4 Ordent de gegevens op urgentie en relevantie		X		
3.5 Onderkent een ABCDE- bedreiging van de gezondheid en informeert de huisarts direct in geval van Uo/U1.		X	X	
3.6 Interpreteert de verkregen informatie en observaties (gedeeltelijk) zelfstandig en beoordeelt welke vervolgstap wenselijk is		X		X
3.7 Laat contextuele factoren meewegen		X		
3.8 Onderkent ABCDE-veranderingen in het toestandsbeeld van de patiënt en reageert daarop		X	X	X
3.9 Kan ook in stressvolle situaties in de juiste volgorde handelen		X	X	
3.10 Bepaalt hoe de afhandeling van de klacht dient plaats te vinden (per telefoon, in een consult of door een visite)		X		X

<b>Competentie 4</b>				
<b>Informereren over vervolgtraject</b>				
<b>Succescriterium:</b> de triagist brengt op adequate wijze aan de patiënt over hoe het vervolgtraject zal verlopen				
4.1 De triagist geeft informatie over de werkwijze van de huisartsenpost		X		
4.2 Legt duidelijk en begrijpelijk het vervolgtraject uit		X		
4.3 Controleert of de patiënt kan instemmen met het vervolgbeleid		X		
4.4 Toont een open houding als de patiënt niet instemt, en verdiept zich in de reden hiervan		X		
4.5 Geeft voorlichting en advies in afwachting van het contact met de huisarts		X		X
4.6 Verwijst naar derden in overleg met de verantwoordelijk arts		X	X	

	<b>Beoordeling per competentie:</b> Goed (g) Voldoende (v) Matig (m) Zwak (z) Onvoldoende (o)	<b>Gespreksbeoordeling Kernset</b>	<b>Praktijkbeoordeling</b>	<b>Kennistoets</b>
<b>Competentie 5</b> Adviseren				
<b>Succescriterium:</b> de triagist geeft op adequate wijze advies en de triagist geeft op adequate wijze aan wat de patiënt moet doen als de klachten veranderen en sluit het gesprek af				
5.1 De triagist geeft voorlichting en advies aan de patiënt		X		X
5.2 Geeft kernachtige informatie, die in vorm, taal en inhoud is afgestemd op de voorkennis en belevingswereld van de patiënt		X		
5.3 Vat het gesprek samen en controleert of het advies door de patiënt is begrepen		X		
5.4 Controleert of de patiënt aan het advies kan voldoen		X		
5.5 Bespreekt wat te doen als de huidige klachten verergeren, de beller ongerust is of nieuwe klachten ontstaan		X		X

<b>Competentie 6</b> Werkprocessen organiseren				
<b>Succescriterium:</b> de triagist organiseert, coördineert en bewaakt op adequate wijze het werkproces				
6.1 De triagist zorgt dat instrumenten, ruimten en hulpmiddelen beschikbaar zijn en efficiënt worden benut			X	
6.2 Ordent en documenteert inzichtelijk zodat een collega het werk kan overnemen			X	
6.3 Bewaakt de uitvoering van het vervolgtraject en houdt in de gaten of afspraken met de patiënt worden nagekomen			X	
6.4 Schakelt flexibel tussen verschillende taken en processen zonder het overzicht te verliezen			X	

<b>Competentie 7</b> Patiënt-, intake- en triagegegevens vastleggen				
<b>Succescriterium:</b> de triagist rapporteert op adequate wijze mondeling en schriftelijk, zodat alle belanghebbenden doelmatig worden geïnformeerd				
7.1 De triagist voert de NAW-gegevens in in het informatiesysteem		X	X	
7.2 Legt relevante gegevens vast in het triagesysteem of in het HIS volgens afgesproken methode		X	X	

	<b>Beoordeling per competentie:</b> Goed (g) Voldoende (v) Matig (m) Zwak (z) Onvoldoende (o)	<b>Gespreksbeoordeling</b> Kernset	<b>Praktijkbeoordeling</b>	<b>Kennistoets</b>
<b>Competentie 8</b> <b>Samenwerken en afstemmen met collega's en andere disciplines</b>				
<b>Succescriterium:</b> de triagist werkt samen met anderen, zodanig dat het werk zo goed mogelijk wordt uitgevoerd				
8.1 De triagist participeert in de bedrijfscultuur			X	
8.2 Maakt werkafspraken en houdt zich daaraan			X	
8.3 Wijzigt zo nodig zijn werkwijze (naar aanleiding van feedback)			X	
8.4 Profileert zichzelf en komt op voor zijn belangen in het team			X	
8.5 Geeft op constructieve wijze feedback aan collega's en andere disciplines			X	
8.6 Zorgt voor een duidelijke werkoverdracht			X	
8.7 Stelt zich hulpvaardig en collegiaal op			X	
8.8 Legt een probleem op duidelijke wijze voor aan de leidinggevende			X	
8.9 Neemt deel aan besprekingen met zowel eigen als andere disciplines en werkt samen in multidisciplinair verband			X	
8.10 Bepaalt ook in stressvolle situaties de juiste volgorde van handelen			X	
8.11 Neemt zo nodig taken van anderen over			X	
8.12 Geeft aan collega's voorlichting/instructies over het werk			X	

	Beoordeling per competentie: Goed (g) Voldoende (v) Matig (m) Zwak (z) Onvoldoende (o)	Gespreksbeoordeling Kernset	Praktijkbeoordeling	Kennistoets
<b>Competentie 9</b> Eigen grenzen bewaken				
<b>Succescriterium:</b> de triagist bewaakt op adequate wijze eigen grenzen				
9.1	De triagist is op de hoogte van taakafspraken, protocollen en wet- en regelgeving (Wet BIG, Kwaliteitswet Zorginstellingen et cetera)	X	X	X
9.2	Beoordeelt of hij bekwaam is om de voorliggende taak uit te voeren		X	
9.3	Pleeft overleg met leidinggevende of behandelaar bij twijfel over de eigen bekwaamheid of bevoegdheid bij uitoefenen van zijn taak, of bij twijfel over (interpretatie van) het protocol		X	
9.4	Vraagt actief om feedback inzake triagebesluiten en adviezen; en stelt zich in het algemeen open voor feedback en coaching		X	
9.5	Handelt professioneel bij grensoverschrijdend gedrag van de patiënt, zodat de werkzaamheden ook dan adequaat worden uitgevoerd.		X	

	<b>Beoordeling per competentie:</b> Goed (g) Voldoende (v) Matig (m) Zwak (z) Onvoldoende (o)	<b>Gespreksbeoordeling</b> Kernset	<b>Praktijkbeoordeling</b>	<b>Kennistoets</b>
--	--	---------------------------------------	----------------------------	--------------------

**Competentie 10**  
**Professionele rol (rolontwikkeling en –onderhouding)**

<b>Succescriterium:</b> de triagist toont een professionele houding; en ontwikkelt en onderhoudt zijn competenties, zodat hij gedurende zijn loopbaan goed blijft functioneren				
10.1 De triagist gaat zorgvuldig om met persoonlijke en vertrouwelijke informatie			X	
10.2 Handelt overeenkomstig wet- en regelgeving en volgens ethische en sociale normen			X	
10.3 Evalueert het beroepsmatig handelen, en reflecteert daarop (alleen of samen met de leidinggevende)			X	
10.4 Bepaalt in overleg met de leidinggevende welke competenties hij verder moet ontwikkelen en maakt hierover afspraken			X	
10.5 Onderneemt de afgesproken activiteiten om competenties te ontwikkelen			X	
10.6 Volgt actuele ontwikkelingen met betrekking tot het beroep			X	
10.7 Maakt in uiteenlopende situaties de juiste keuze uit verschillende gesprekstechnieken en -vormen		X	X	
10.8 Maakt eigen normen ondergeschikt aan professionele			X	

**Competentie 11**  
**Kwaliteit van werk**

<b>Succescriterium:</b> de triagist draagt op adequate wijze zorg voor een goede werkuitvoering en een goede kwaliteit van het af te leveren werk				
11.1 De triagist werkt volgens geldende kwaliteitsvoorschriften en/of protocollen		X	X	X
11.2 Controleert tijdens het uitvoeren van het werk de juistheid van de door hem en anderen gehanteerde werkwijze			X	
11.3 Checkt of de patiënt tevreden is		X		
11.4 Gaat professioneel om met klachten			X	
11.5 Evalueert het eigen werkproces			X	
11.6 Neemt proactief deel aan ontwikkeling van het instellingsbeleid			X	
11.7 Verbeterd eventueel zijn handelen naar aanleiding van feedback			X	
11.8 Stelt zich actief op in situaties waarin intercollegiale toetsing mogelijk is			X	



## Bijlage 2 – AANVRAAG DIPLOMA TRIAGIST

Naam kandidaat  
(meisjesnaam) \_\_\_\_\_

Geboortedatum \_\_\_\_\_

HDS \_\_\_\_\_

Invuldatum \_\_\_\_\_

**Bewijs in bijlage**  
(in te vullen door HDS)

**Bewijs past in criterium**  
(in te vullen door Calibris Advies)

**Bewijs is voldoende**  
(in te vullen door Calibris Advies)

1 Diploma doktersassistent/verpleegkundige/basisarts*				
In portfolio aanwezig: – kopie diploma	Behaald d.d.			
2 Werkervaring als triagist				
De triagist heeft: – Ten minste 1 jaar relevante werkervaring; – Ten minste 1040 uur ervaring als doktersassistent of in een vergelijkbare functie; – Ten minste 200 uren werkervaring als kandidaattriagist.	Werkervaring als doktersassistent, verpleegkundige/ basisarts* (in jaren): _____  Startdatum werkzaamheden als kandidaattriagist: _____  Contractomvang (uren/week): _____ Totaal aantal uren ervaring als kandidaattriagist bij aanvraag toetsing: _____			
3 Toetsmomenten gesprekken (volgens kernset)				
In portfolio aanwezig: – verslagen van ten minste twee toetsingsmomenten waar in totaal ten minste zes triagegesprekken als voldoende beoordeeld zijn uit maximaal negen triagegesprekken. De verslagen van deze beoordelingen moeten ten minste inzage geven in de selectiecriteria van het gesprek volgens de kernset, datum en tijdstip van het triagegesprek, relevante competenties en verbeterpunten, naam beoordelaar, datum toetsingsmoment en of een voldoende is behaald.	Data toetsingsmoment:  1 _____ 2 _____ 3 _____	Aantal gesprekken als voldoende beoordeeld: 1 _____ 2 _____ 3 _____		
4 Overzicht resultaten kennistoets				
De triagist kan alleen voorgedragen worden, indien de kennistoets is behaald. In portfolio aanwezig: – overzicht resultaat kennistoets	Datum deelname kennistoets (de kennistoets heeft een houdbaarheid van twee jaren): _____			
5 Overzicht competentiebeoordeling				
De 11 competenties dienen minimaal met een voldoende beoordeeld te zijn. In de competentie beoordeling is zichtbaar hoe de beoordeling tot stand is gekomen.	Datum competentiebeoordeling: _____ _____			

**Verklaring HDS**

Hierbij verklaar ik dat dit formulier gecontroleerd en geparafeerd is door ondergetekende en dat de triagist voldoet aan de eisen van InEen voor diplomering Triagist.

---

Datum ondertekening

---

  

---

## Bijlage 3 – PORTFOLIO BEOORDELAAR | VOORBLAD

Naam beoordelaar		
Functie beoordelaar		
Geboortedatum		
Huisarts	ja	nee
HDS		
Beoordelaar voor:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Communicatiebeoordeling</li> <li>– Praktijkbeoordeling</li> <li>– Medisch-inhoudelijke beoordeling</li> </ul>		
Invuldatum		

	<b>Bewijs in bijlage</b> (in te vullen door HDS)
De beoordelaar moet aantonen dat hij/zij voldoende kennis en vaardigheden bezit.	
<p>De beoordelaar toont dit aan door inzicht te geven in de door hem/haar gevolgde opleidingen en trainingen. Ook wordt inzicht gegeven in de relevante werkervaring.</p> <p>Indien u geen huisarts bent, dient voor de beoordeling van de medisch-inhoudelijke toets aangegeven te worden op de welke manier u getraind bent om deze competenties te kunnen beoordelen. Indien u een huisarts bent, kan voor de beoordeling van de medisch-inhoudelijke toets volstaan worden met het aanleveren van de BIG-registratie.</p>	
<p>In portfolio aanwezig (indien van toepassing):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kopie diploma's/certificaten, BIG-registratie</li> <li>– Beschrijving van training/scholing per jaar</li> <li>– Overzicht van relevante werkervaring per jaar (bv aantal gevoerde gespreksbeoordelingen)</li> </ul>	<hr/> <hr/> <hr/>

## Verklaring beoordelaar

Hierbij verklaar ik dat ik dit formulier naar waarheid heb ingevuld.

---

Datum ondertekening

---

Handtekening

---

## Verklaring HDS

Hierbij verklaar ik dat dit formulier gecontroleerd en geparafeerd is door ondergetekende.

---

Datum ondertekening

---

Handtekening

---

## Bijlage 4 - AANVRAAGFORMULIER HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST | VERKLARING

Naam triagist (meisjesnaam)

Indien afwijkend op diploma: naam vermeld zoals op diploma:

Geboortedatum:

Naam HDS (indien in dienst van HDS):

Datum initieel diploma/datum laatst toegekende herregistratie:

Registratienummer diploma:

Invuldatum:

Heeft u uw diploma behaald of bent u geherregistreerd in de periode t/m 2015 dan geldt een overgangsregeling voor u (zie hiervoor bijlage 3 van *Regeling Diplomering Triagist*). Bent u gediplomeerd/geherregistreerd in of na 2016 dan gelden de eisen zoals vermeld in de *Regeling Diplomering Triagist*.

1 Werkervaring als triagist <sup>6</sup>	Paraaf triagist	Paraaf HDS
<p>Ik heb in de 5 jaren voorafgaand aan het verzoek tot herregistratie ten minste 1040 uren op een huisartsenpost gewerkt als triagist, in minimaal 36 maanden.</p> <p>Het gaat hier om netto-uren, dus uren die daadwerkelijk besteed zijn aan het uitvoeren van triage (patiënt/cliëntgebonden werkzaamheden).</p>		
2 Scholing/deskundigheidsbevordering <sup>3</sup>	Paraaf triagist	Paraaf HDS
<p>Ik heb in deze 5 jaar (ongeacht het aantal jaren werk) ten minste 50 uur op de triage gerichte en door het CADD geaccrediteerde nascholing gevolgd. Ten minste de helft van deze geaccrediteerde nascholing had betrekking op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek.</p>		

<sup>6</sup> Tot en met 2016 geldt de overgangsregeling voor de gespreksbeoordelingen (zie bijlage 6 van de Regeling Diplomering Triagist)

3 Beoordeling van triagegesprekken <sup>3</sup>	Jaartal beoordeling	Aantal gesprekken: (uitkomst beoordeling = voldoende)	Paraaf HDS
Per 2017 worden jaarlijks ten minste zes en maximaal negen triagegesprekken van de triagist beoordeeld op alle aspecten zoals vastgelegd in de kernset. Bij de beoordeling zijn de gebruikersinstructies van toepassing.	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
In minimaal vier van deze vijf jaren zijn minimaal zes gesprekken op alle aspecten van de kernset met een voldoende beoordeeld.	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
De verslagen van deze beoordelingen moeten ten minste inzage geven in selectiecriteria van het gesprek volgens de kernset, datum en tijdstip van het triagegesprek, relevante competenties en verbeterpunten, naam beoordelaar, datum toetsingsmoment en of een voldoende is.			

### Verklaring Triagist

Hierbij verklaar ik dat ik dit formulier naar waarheid heb ingevuld en dat ik voldoe aan de gestelde eisen van InEen voor de herregistratie van mijn diploma Triagist.

\_\_\_\_\_

Datum ondertekening

\_\_\_\_\_

Handtekening

## Bijlage 5 - TOELICHTING SCHOLINGSEISEN HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST

Om in aanmerking te komen voor herregistratie moet een triagist in de vijf jaar dat het diploma geldig is, op triage gerichte en door de Commissie Accreditering Deskundigheidsbevordering Doktersassistenten geaccrediteerde scholing gevolgd hebben. Het aantal uren dat gevolgd moet zijn op het moment van verlenging is afhankelijk van het jaar waarin de triagist gediplomeerd is (zie bijlage 6: 'Toelichting overgangsregeling herregistratie diploma triagist').

### CADD

De Commissie Accreditering Deskundigheidsbevordering Doktersassistenten (CADD) is een samenwerkingsverband van NVDA, LHV, NHG en InEen ten behoeve van de accreditering van nascholing voor doktersassistenten, praktijkondersteuners en triagisten. De CADD verleent accreditatie voor 'losse' scholing, maar kan ook een instellingsaccreditatie verlenen. Organisaties met een instellingsaccreditatie kunnen zelf de door hen aangeboden scholing accrediteren. CADD publiceert op haar website welke instellingen en scholingen geaccrediteerd zijn. Op de [website Kabiz](#) kunt u dit overzicht vinden. Ook vindt u hier meer informatie over het aanvragen van (instellings)accreditatie.

CADD is te bereiken via het secretariaat van de NVDA:  
Orhellodreef 91-93 / 3561GT Utrecht  
030-2631040 / [nvda.nl](http://nvda.nl) / [cadd@nvda.nl](mailto:cadd@nvda.nl)

### Beoordeling scholing

De CADD beoordeelt bij het verlenen van accreditatie voor scholing de inhoudelijke kwaliteit, objectiviteit, didactische kwaliteit en de relevantie voor de doelgroep. Voor triagisten betekent dit dat de inhoud van de scholing moet aansluiten bij de beroeps- en functie-uitoefening zoals beschreven in het competentieprofiel van de triagist. De scholing sluit aan bij recente ontwikkelingen in het vakgebied. Niet op triage gerichte scholingen, zoals bijvoorbeeld een algemene computercursus of BHV-training, tellen niet mee voor de herregistratie van het diploma Triagist.

### Medisch-inhoudelijke scholing

Ten minste de helft van de door de triagist gevolgde nascholing moet betrekking hebben op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek. De CADD maakt bij het accrediteren van scholing geen onderscheid tussen algemene op de triage gerichte nascholing en nascholing die daarbij nog specifiek gericht is op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek. Huisartsenposten dienen zelf bij te houden in welke categorie de scholing valt. Geaccrediteerde nascholing op medisch-inhoudelijk gebied moet gericht zijn op de functie van de triagist; op urgentiegerichte triage, medisch inhoudelijke advisering en op de medisch-technische handelingen die op de huisartsenpost uitgevoerd worden door de triagist. Hieronder valt bijvoorbeeld een scholing over kinderen met koorts. Een scholing over signalering van kindermishandeling kan daarentegen wel meetellen bij de algemene geaccrediteerde nascholing, maar telt niet als medisch-inhoudelijke nascholing.

## Bijlage 6 - TOELICHTING OVERGANGSREGELING HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST

Voor triagisten die in de periode 2010 t/m 2015 hun diploma hebben behaald/geherregistreerd zijn, is een overgangsregeling vastgesteld voor de eisen voor herregistratie. Van huisartsenposten en triagisten kan immers niet verwacht worden dat zij met terugwerkende kracht aan de nieuwe eisen voldoen. De eisen die gesteld worden binnen deze regeling zijn deels afhankelijk van het jaar waarin de triagist haar diploma heeft behaald. De overgangsregeling loopt tot en met 2018.

De overgangsregeling heeft betrekking op de eisen voor herregistratie van het diploma triagist:

- werkervaring
- scholing/deskundigheidsbevordering
- beoordeling van triagegesprekken

### Overgangsregeling herregistratie diploma triagist

#### Werkervaring als triagist

Voor triagisten die hun diploma behaald hebben in de periode 2010 t/m 2012 geldt bij herregistratie een werkervaringseis van 520 uur (een gemiddelde van twee uur per week gedurende vijf jaar), in ten minste 36 maanden. Vanaf 2013 geldt een werkervaringseis van 1040 uur in ten minste 36 maanden in een periode van vijf jaar.

Hierbij gaat het om netto-uren, dus uren die daadwerkelijk besteed zijn aan het uitvoeren van de triage en werkzaamheden die direct gerelateerd zijn aan de triage. Werkoverleggen, functionerings- en beoordelingsgesprekken, scholingen en dergelijke mogen niet worden meegerekend.

Diploma behaald in	Herregistreren in	Aantal uren werkervaring als triagist
2010	2015	520
2011	2016	520
2012	2017	520
2013	2018	1040
2014	2019	1040
2015	2020	1040

#### Scholing/deskundigheidsbevordering

Om in aanmerking te komen voor herregistratie moet een gediplomeerd triagist in de vijf jaar dat het diploma geldig is, een op triage gerichte en door de Commissie Accreditering Deskundigheidsbevordering Doktersassistenten (CADD) geaccrediteerde scholing gevolgd hebben. Het aantal uren dat gevolgd moet zijn op het moment van verlenging is afhankelijk van het jaar waarin de triagist gediplomeerd is. Het aantal uur is ongeacht het aantal gewerkte jaren in de vijf jaar. Steeds moet ten minste de helft van deze geaccrediteerde scholing betrekking



hebben op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek. In onderstaande tabel staat per jaar van diplomering het aantal uren scholing aangegeven dat gedurende de vijf jaar gevolgd moet zijn.

Diploma behaald in	Herregistreren in	Aantal uren gevolgte geaccrediteerde scholing / medisch-inhoudelijk
2010	2015	20/10
2011	2016	30/15
2012	2017	40/20
2013	2018	50/25
2014	2019	50/25
2015	2020	50/25

### Beoordelingen van gesprekken

Ieder jaar (12 maanden) wordt de triagist beoordeeld op zijn/zijn competenties, een combinatie van kennis, inzicht, attitude en vaardigheden, die de triagist nodig heeft om in een concrete taaksituatie de gevraagde doelen te bereiken. Hoeveel jaren de competenties zijn beoordeeld, is afhankelijk van het jaar van diplomering en herregistratie.

In maximaal één van deze werkjaren is de beoordeling niet met een voldoende afgesloten of heeft de beoordeling niet plaatsgevonden<sup>7</sup>. In onderstaande tabel is per jaar van diplomering de eis weergegeven.

**Tot en met 2015** zijn de competenties van een triagist beoordeeld met de praktijktoets/ functioneringsgesprek. Hierin zijn 13 competenties van een triagist beoordeeld die opgesomd zijn in het formulier 'Competentie beoordeling gediplomeerd triagist' (geldig tot 2016). Tot en met 2015 dienden ten minste drie gesprekken voldoende te zijn beoordeeld per 12 maanden. **Vanaf 2016** is het verplicht om triagegesprekken te beoordelen aan de hand van de kernset met gebruikersinstructie. In 2016 dienen ten minste drie voldoende gesprekken (uit maximaal 9) met een voldoende beoordeeld te zijn per 12 maanden. De beoordeelde gesprekken zijn divers qua ingangsklachten, urgentie, leeftijd en geslacht patiënt (selectiecriteria gesprekken in kernset). **Vanaf 2017** is het verplicht dat ten minste zes voldoende gesprekken (uit maximaal 9) met een voldoende beoordeeld zijn aan de hand van de kernset per 12 maanden. De beoordeelde gesprekken zijn divers qua ingangsklachten, urgentie, leeftijd en geslacht patiënt.

Diploma behaald in	Herregistreren in	Ten minste aantal jaren beoordeeld/voldoende behaald
2010	2015	2/1
2011	2016	3/2
2012	2017	4/3
2013	2018	5/4
2014	2019	5/4
2015	2020	5/4

<sup>7</sup> Indien een triagist drie van de vijf jaar werkt (36 maanden achtereenvolgend), dienen de drie beoordeelde jaren alle drie voldoende te zijn voor herregistratie; indien een triagist vier van de vijf jaar werkt, dienen de vier beoordeelde jaren alle voldoende te zijn voor herregistratie.

## Bijlage 7 - WERKWIJZE HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST

Vanaf 1 januari 2016 is de werkwijze voor herregistratie aangepast op een aantal punten. In dit document is op een rijtje gezet hoe de werkwijze vanaf dan verloopt.

### De registratie van een diploma verloopt, wat moet er gedaan worden?

De werkwijze bij het aanvraagproces voor herregistratie is als volgt:

- De registratie van een diploma verloopt vijf jaar na behalen van het diploma of de laatste herregistratie.
- Herregistreren kan door deel te nemen aan de beoordelingsrondes die Calibris Advies vijf keer per jaar organiseert.
- Minimaal twee weken voorafgaand aan de [beoordelingsronde](#) van [Calibris](#) dient de aanvraag voor herregistratie van het diploma bij Calibris Advies ingediend te zijn.
- De data zijn te vinden op de website van Calibris Advies. Houdt bij de aanvraag rekening met de datum waarop het diploma is behaald!
- De aanvrager is de huisartsenpost (HDS) . De triagist draagt zorg voor een volledig ingevuld aanvraagformulier en compleet portfolio.
- De aanvraag gebeurt met het formulier: '[AANVRAAGFORMULIER HERREGISTRATIE DIPLOMA TRIAGIST | VERKLARING](#)' (zie [bijlage 4](#)) ondertekend door de triagist en de huisartsenpost waar de triagist werkzaam is (indien van toepassing).
- De aanvraag voor herregistratie wordt tijdens de eerst volgende beoordelingsronde beoordeeld door een adviseur van Calibris Advies.

### Voorbeeld

Het diploma triagist is behaald op 10 februari 2011. Op 10 februari 2016 verloopt het diploma. De aanvraag van herregistratie dient uiterlijk twee weken voor de beoordelingsronde van 22 januari 2016 binnen te zijn bij Calibris Advies. De beoordelingsronde van 15 april 2016 komt te laat.

### Bij elke beoordelingsronde vindt een steekproef plaats?

In de periode tussen het indienen van de aanvraag van herregistratie en de beoordelingsronde vraagt Calibris Advies steekproefsgewijs bij de aanvrager portfolio('s) op. In de steekproef wordt per criterium getoetst of dit aantoonbaar terug te vinden is in de bewijsstukken horende bij het portfolio van de triagist. Binnen vier weken na de betreffende beoordelingsronde ontvangt de aanvrager schriftelijk bericht van de beoordeling van Calibris Advies.

### Wat gebeurt er als de bewijsstukken niet in orde zijn?

Calibris Advies neemt contact op met de aanvrager indien hun beoordeling is dat een portfolio met bijbehorende bewijsstukken niet voldoet aan alle criteria. Per situatie bekijkt Calibris of het ontbreken van eisen reden is om de aanvrager te verzoeken eerst verbeteracties uit te voeren alvorens Calibris over kan gaan tot herregistratie van het betreffende diploma. In uitzonderlijke gevallen kan een dergelijke situatie aanleiding geven om alle portfolio's van triagisten werkzaam bij de betreffende HDS mee te nemen in de steekproef.

### Wat gebeurt er als de herregistratie te laat is aangevraagd?

Het diploma verloopt vijf jaar na verstrekking. Wanneer de herregistratie te wordt aangevraagd, verloopt het diploma. Herregistratie is niet meer mogelijk. De triagist kan het diplomeringstraject triagist opnieuw doorlopen . Het formulier: ['Aanvraag diploma triagist dient gebruikt te worden \(zie bijlage 2\)](#).

### **Kosten herregistratie**

Op de website van Calibris Advies zijn de kosten per herregistratie te vinden.

De aanvrager ontvangt de factuur. Dit is meestal de HDS. Een triagist als zelfstandig of niet in dienst van een HDS ontvangt zelf de factuur van de aanvraag.

### **Wie doet de herregistratie?**

De herregistratie van diploma triagist wordt begeleid door Calibris Advies.

Zij zijn te bereiken via:

E-mail: [triage@calibrisadvies.nl](mailto:triage@calibrisadvies.nl)

Tel.: 030 303 54 80

