

Extern jaarverslag 2017

Stichting Kwaliteitsregister Paramedici
Utrecht, mei 2018



Voorwoord

In dit jaarverslag zijn de activiteiten van de Stichting Kwaliteitsregister Paramedici (StKP) beschreven. Achtereenvolgens komen de kerntaken, het bestuur, commissies, het bureau en de uitvoering van de initiële en periodieke registraties en accreditatie aan de orde.

Dit is het tweede jaarverslag in het kader van meerjarenbeleidsplan 2016-2019 'Toegankelijk en zichtbaar'. De resultaten van 2017 worden per thema weergegeven: - algemeen; - positionering & profilering; - transparantie; - en communicatie.

StKP heeft de koers gezet om zich van een uitvoeringsinstantie te ontwikkelen naar een wendbare netwerkorganisatie. Een organisatie die zich vanuit de maatschappelijke opgave - de missie & de visie - binnen het kader van het meerjarenbeleidsplan zich flexibel aanpast aan de wensen & verwachtingen van de geregistreerden, de scholingsaanbieders, paramedische beroepsverenigingen en overige stakeholders. Wendbaarheid als organisatie is een vereiste voor anticiperen en tijdig inspelen op de trends & ontwikkelingen in de zorg.

In 2017 heeft het Kwaliteitsregister grote stappen gezet bij het op orde brengen van de planning & control cyclus, in zowel financiële als beleidsmatige zin. Belangrijk hierbij is de focus voor de juiste doelgroepen. KP is bij uitstek een netwerkorganisatie, waarbij het solide fundament bestaat uit de 9 paramedische beroepsverenigingen. Onze kerntaken bestaan uit kort gezegd: - (her-) registratie; - accreditatie; - en de klachten- en geschillenregeling. De focus is op de negen beroepsgroepen van de aangesloten paramedische beroepsorganisaties.

Met het jaarverslag wordt aan de besturen van de paramedische beroepsverenigingen conform de statuten inzicht gegeven in de ondernomen activiteiten. Uitgangspunt is dat meerdere personen uit de verenigingen verbonden bij en actief zijn binnen de StKP organisatie.

Samenstelling van dit verslag heeft plaatsgevonden in opdracht van het bestuur van de stichting.

mr. Peter Buisman, algemeen manager

Utrecht, 31 mei 2018

I Over StKP

De Stichting Kwaliteitsregister Paramedici is in 1997 door diverse paramedische beroepsverenigingen (art.34 wet BIG beroepen) opgericht. De activiteiten van StKP bestaan uit het bevorderen van een kwalitatief hoogstaande beroepsuitoefening door paramedici.

De kerntaken van StKP zijn:

- Het verzorgen van de eerste registratie waarmee getoetst wordt of voldaan is aan de opleidingseisen. Hierdoor krijgt de geregistreerde toegang tot een digitaal portfolio en kunnen derden zien dat de paramedicus bij StKP is ingeschreven;
- Het uitvoeren van de herregistratie, waardoor zichtbaar is dat de geregistreerde periodiek voldoet aan de kwaliteitseisen op het gebied van werkervaring en deskundigheid;
- Het accrediteren van deskundigheidsbevorderende activiteiten, waardoor de kwaliteit wordt bewaakt van bij- en nascholing en andere activiteiten voor paramedici;
- Het afhandelen van klachten en geschillen door middel van het Klachtenloket Paramedici waardoor enerzijds patiënt en geregistreerde gezamenlijk een oplossing (kunnen) vinden voor een klacht over de geleverde zorg en anderzijds de beroepsgroepen input krijgen om de kwaliteit van de zorg(verlening) te verbeteren.

Kwaliteitsregistratie is een basisgarantie voor deskundigheid en kwaliteit van de ingeschreven beroepsbeoefenaren. Inmiddels zijn ruim 34.000 paramedici geregistreerd. Met deze registratie laten deze beroepsbeoefenaren zien dat zij:

- Het vormgeven van de eigen professionele ontwikkeling serieus nemen;
- Verantwoordelijkheid nemen en investeren in de kwaliteit van de beroepsuitoefening;
- Voldoen aan de kwaliteitseisen en de normen die de beroepsgroep gesteld heeft;
- Voldoen aan de randvoorwaarden om aantoonbaar kwalitatief goede zorg te kunnen leveren.

Aangesloten paramedische beroepsverenigingen

Als aangesloten paramedische beroepsorganisaties worden toegelaten de beroepsorganisaties die erkend zijn krachtens artikel 34 van de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) en die zich daarvoor hebben aangemeld bij het bestuur van de StKP. De aangesloten beroepsgroepen zijn minimaal HBO opgeleid en hebben minimaal een Bachelor degree.

Aangesloten verenigingen per 1 januari 2018 zijn:

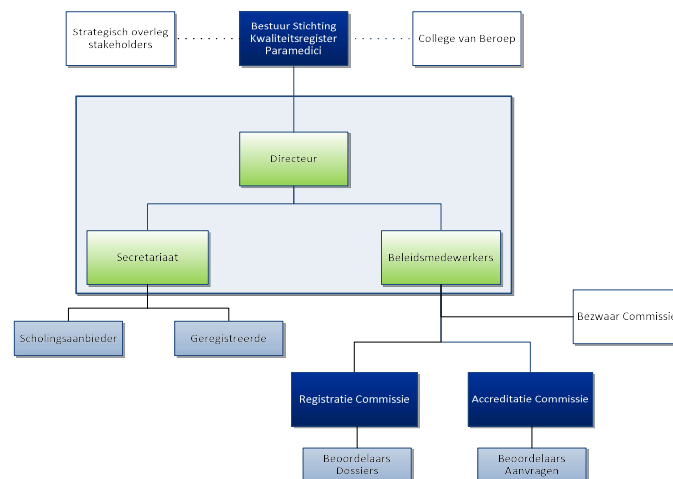
 <p>NVD Nederlandse Vereniging van Diëtisten</p>	 <p>ergotherapie nederland beroepsvereniging voor ergotherapeuten</p>	 <p>NEDERLANDSE VERENIGING VAN HUIDTHERAPEUTEN</p>
 <p>Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie</p>	 <p>NVMBR</p>	 <p>de oefentherapeut CESAR-MENSENDIECK VvOGM Vereniging van Oefentherapeuten Cesar en Mensendieck</p>
 <p>ovn Optometristen Vereniging Nederland</p>	 <p>NVVO Nederlandse Vereniging van Orthoptisten</p>	 <p>NVvP Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten</p>

Het beleid van de StKP is afgeleid van het kwaliteitsbeleid van de aangesloten beroepsverenigingen en speelt daarmee adequaat in op trends en ontwikkelingen. In afstemming met de beroepsverenigingen zijn voor de beleidsperiode 2016 – 2019 de volgende thema's vastgesteld:

- A. Algemeen;
- B. Positionering & profilering;
- C. Transparantie en
- D. Communicatie.

II Organisatie

De StKP organisatie bestaat uit een stichtingsbestuur, verschillende commissies, een college van beroep en een bureau. Uitgangspunt is dat meerdere personen uit de verenigingen verbonden zijn bij en actief zijn binnen de StKP organisatie. Het bureau voert de registratie- & accreditatie werkzaamheden en de klachten- en geschillenregeling uit en ondersteunt verder het bestuur en de commissies.



Bestuur

Het bestuur van de stichting bestaat uit afgevaardigden van de aangesloten paramedische beroepsorganisaties. Elke beroepsorganisatie kan één afgevaardigde als bestuurslid voordragen. Een bestuurslid participeert maximaal 8 jaar binnen het bestuur (twee zittingstermijnen). Er is een rooster van aan- en aftreden opgesteld. Als er tussentijds een bestuurslid aftreedt, wordt het aftreedschema overgenomen door de opvolger. Het voorzitterschap is in 2017 ingevuld door de NVvP en die van penningmeester door de NVvO. De samenstelling van het bestuur is in 2017 tweemaal gewijzigd. Op 20 juni 2017 is het bestuur akkoord gegaan met de officiële voordracht van Theo van der Bom voor EN, hij volgt Paula van Drie op. Kristel te Hofsté (OVN) is bestuurslid vanaf 19 december 2017. Henrike Klein Ikkink heeft vanaf dat moment het bestuur verlaten. Op 31 december 2017 bestond het bestuur uit Theo van der Bom (EN), Mariëlle Voorzee (NVD), Monique van Bekkum (NVH), Cindy Koolhaas (NVLf), Meiske van der Ploeg (NVMBR), Anky Morshuis (NVvO), Koos Snel (NVvP, voorzitter), Kristel te Hofsté (OVN) en Viola Zegers (VvOCM). Het bestuur kwam in 2017 viermaal bijeen voor een reguliere vergadering: 23 maart 2017, 20 juni 2017, 27 september 2017 en 19 december 2017.

Registratie- en accreditatiecommissie

In de Registratiecommissie Paramedici en de Accreditatiecommissie Deskundigheidsbevorderende Activiteiten Paramedici (ADAP) zijn alle beroepsgroepen vertegenwoordigd. Leden van de commissies worden door de paramedische beroepsverenigingen aangesteld. Er is geen zittingstermijn verbonden aan het lidmaatschap van de commissies. De inhoud staat centraal binnen de commissies. De commissieleden vormen de intermediair tussen het Kwaliteitsregister Paramedici en de verenigingen. De commissies worden begeleid en ondersteund door medewerkers van het bureau.

Gedurende 2017 is in de registratiecommissie Aurelia Kroezen (VvOCM) vervangen door Paul Emons en Lucelle van de Ven heeft Paula van Drie (EN) opgevolgd. Marloes van der Boom (NVLf) en Elise

Ruiter (EN) hebben als plaatsvervanger deelgenomen aan deze commissie. Op 1 januari 2017 bestond de registratiecommissie uit Lucelle van de Ven (EN), Mariëlle Voorzee (NVD), Lilian Dekkers (NVH), Judith van der Vloed (NVLF), Meiske van der Ploeg (NVMBR), Hinke Marijke Jellema (NVvO), Nienke Dijk (NVvP), Merel Friso- van Peer (OVN) en Paul Emons (VvOCM). De registratiecommissie is bijeengewoest op 3 maart 2017, 6 juni 2017, 12 oktober 2017 en 7 december 2017.

De accreditatiecommissie is tweemaal bijeen geweest op 13 juni 2017 en 10 oktober 2017. Op 31 december 2017 bestond de accreditatiecommissie uit Monique Hoogerwerf (NVD), Hanneke Hendrikse (NVH), Marloes van der Boom (NVLF), Meiske van der Ploeg (NVMBR), Willemijn van Woudenberg (NVvO), Patricia Gerritsen (NVvP), Nelleke Brand (OVN) en Aurelia Kroezen (VvOCM). Er is geen afvaardigde van EN aanwezig geweest in 2017. Naast de afgevaardigden van de beroepsgroepen is de onderwijskundige beoordelaar aanwezig geweest bij de bijeenkomsten van de accreditatiecommissie in 2017.

Klachten- en geschillenregeling Paramedici

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) maakt onderscheid tussen informele en formele afhandeling van klachten. Afhandeling van de klacht door bemiddeling van de klachtenfunctionaris valt onder de informele afhandeling. Onder formele afhandeling valt de procedure bij de Geschillencommissie Paramedici alsmede de procedure bij het College van Toezicht (CVT) van de NVLF. In het kader van de uitvoering van de klachtenregeling is Bart Dirkx als externe klachtenfunctionaris vanaf 1 februari 2017 aan het Klachtenloket Paramedici verbonden.

De Geschillencommissie Paramedici bestaat in 2017 uit mr. Liane Versteeg (voorzitter), Martha Besemer (cliëntvertegenwoordiger), Nel Bengel- ten Voorde (diëtist), Ukie Harkema (diëtist), Ingrid Heutink (ergotherapeut), Noortje Apeldoorn (huidtherapeut), Pieter Harmsma (logopedist), Sija Geers- van Gemeren (MBB'er), Ellen Goosen (oefentherapeut), Norma Klarenbeek (oefentherapeut), Wouter Verboon (optometrist), Tom Wille (optometrist), Wijnanda Asjes, (orthoptist), Lieke van Brink- Schuts (podotherapeut) en Patricia Gerritsen-Postmus (podotherapeut). De functie van ambtelijk secretaris is in eerste instantie ingevuld door mr. Joke de Kort, zij is gedurende het jaar vervangen door mr. Paul Hoogland.

Bezwaarcommissie

In totaal zijn tien bezwaren binnengekomen, acht van geregistreerden en twee van scholingsaanbieders. Een van de bezwaren van een geregistreerde werd door een rechtsbijstandsverzekeraar ingediend.

College van beroep

Binnen de statuten van de stichting Kwaliteitsregister Paramedici is een College van Beroep vastgelegd. Het College van Beroep is in 2017 niet bij een geroepen.

Bureau

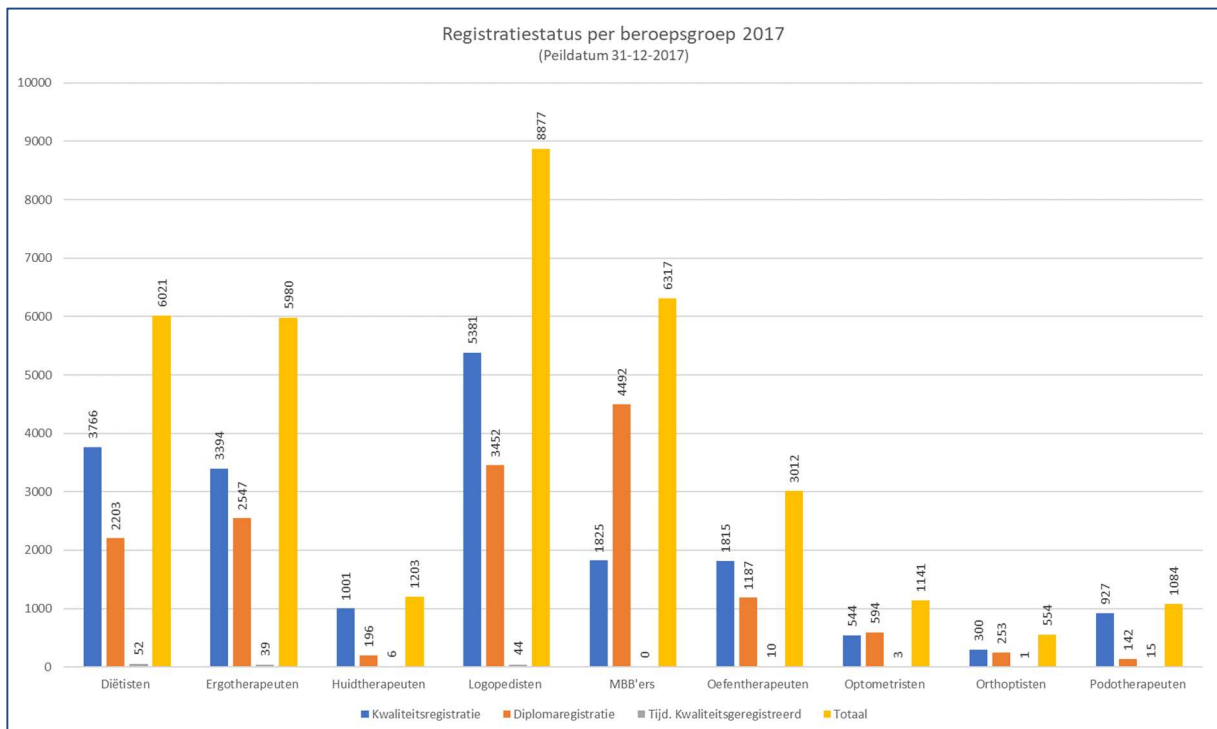
Peter Buisman is begin januari 2017 gestart als algemeen manager binnen het Kwaliteitsregister Paramedici. In 2017 bestaat de personele bezetting uit 6 fte verspreid over de front en back office. Met deze bezetting zijn alle werkzaamheden, inclusief de klachten- en geschillenregeling uitgevoerd.

III Kerntaken StKP in tabellen en grafieken

In onderstaande tabellen en grafieken zijn de kerntaken van het Kwaliteitsregister Paramedici inzichtelijk gemaakt.

Overzicht van het aantal geregistreerden tot 31 december 2017

Er staan in totaal op 31 december 2017 34.189 paramedici geregistreerd. Hiervan staan er 18.953 in het kwaliteitsregister¹ (55 %). Het percentage wisselt per beroepsgroep en varieert tussen 28% en 85%. De meeste beroepsverenigingen willen de registratiegraad verhogen. Bij enkele beroepsverenigingen is het lidmaatschap van de vereniging gekoppeld aan kwaliteitsregistratie.



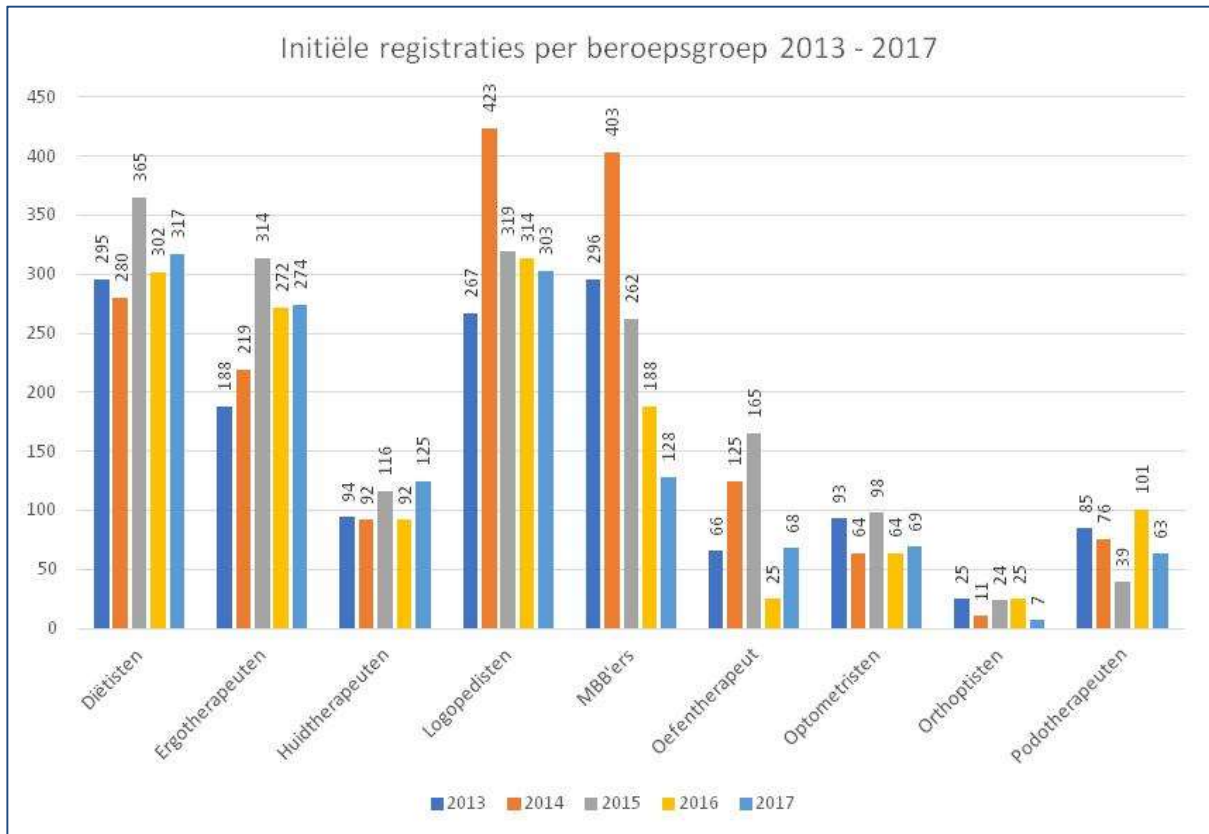
In de grafiek is voor 2017 ook het aantal geregistreerden met een tijdelijke periodieke registratie te zien. Dit waren er in totaal 170. Een tijdelijke periodieke registratie wordt afgegeven voor 1 jaar (dispensatie en herintreders groep 1 en 2) of voor anderhalf jaar (herintreder groep 3).

Overzicht van het aantal initiële registraties per jaar tot 31 december 2017

In 2000 hebben bij de start van het StKP 13.623 paramedici zich initieel geregistreerd. In 2017 was het aantal initieel geregistreerden op 31 december 1.354.

¹ Inclusief tijdelijk kwaliteitsgeregistreerd. Het diplomaregister zegt niets over de situatie of een geregistreerde praktiserend is.

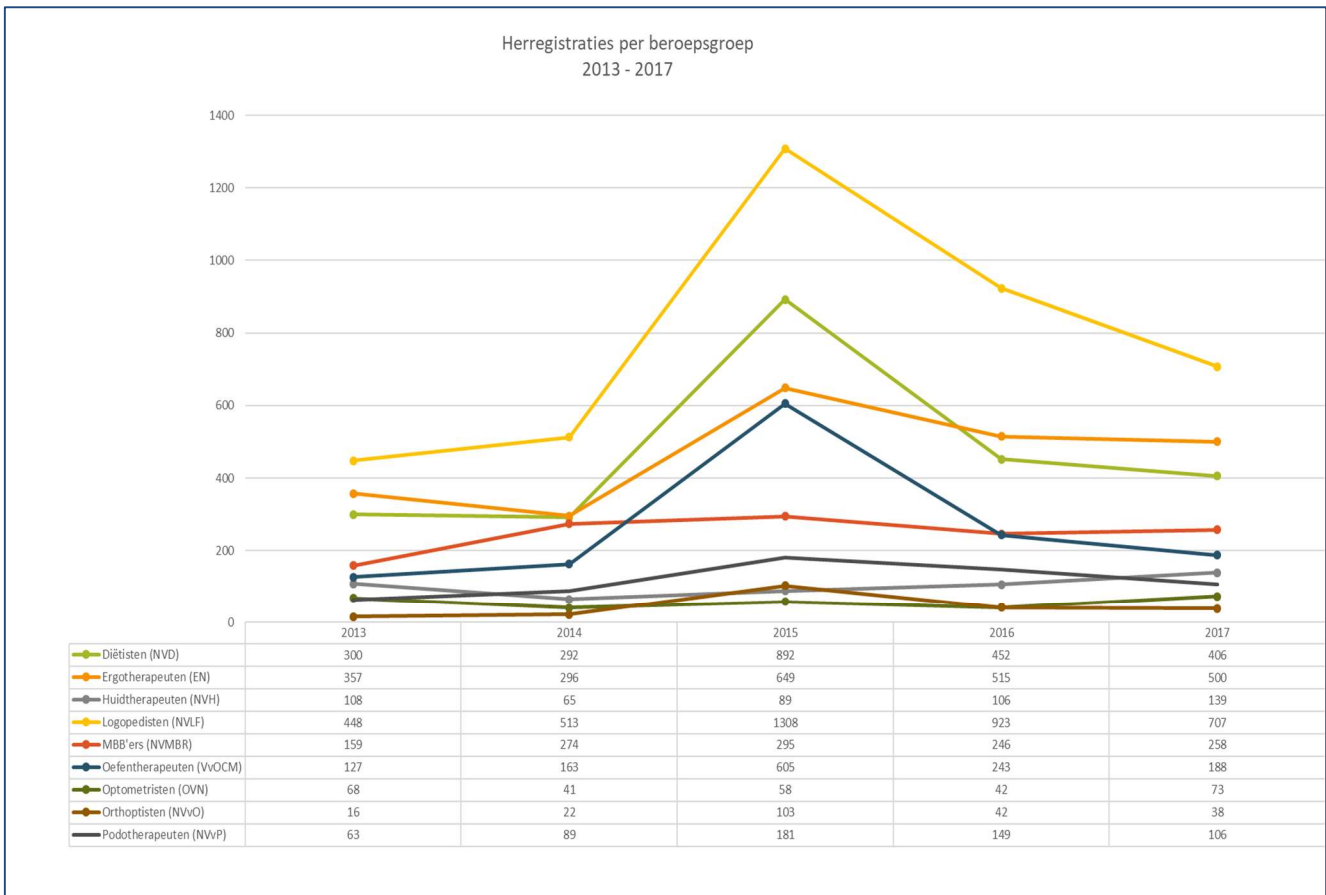
Het aantal initieel geregistreerden is vanaf 2013 per jaar voor elke beroepsgroep in de grafiek uitgewerkt.



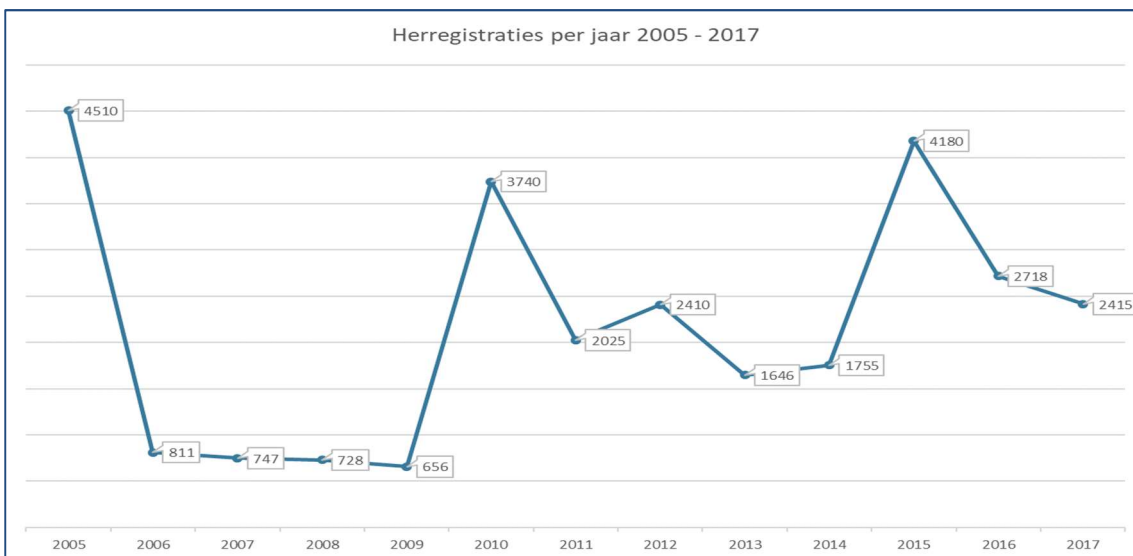
De volgende grafiek geeft per beroepsgroep aan of het aantal afgestudeerden overeenkomt met het aantal nieuw geregistreerden. De uitstroomcijfers van de opleidingen komen van de Vereniging Hogescholen (<http://cijfers.vereniginghogescholen.nl/index.htm>) en gaan over 2016. Van 2017 zijn op het moment nog geen cijfers bekend, daarom is naar de instroom in 2016 in het Kwaliteitsregister gekeken.

Uitstroom opleidingen en instroom Kwaliteitsregister (2012 – 2016)											
	2012		2013		2014		2015		2016		
	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom	Uitstroom	Instroom	
Diëtisten	453	180	451	223	493	186	510	365	559	302	
Ergotherapeuten	333	131	369	114	360	149	394	314	409	272	
Huidtherapeuten	103	62	109	75	104	71	101	116	134	92	
Logopedisten	404	251	435	218	451	211	457	319	429	314	
MBB'ers	260	44	282	45	301	77	297	262	341	188	
Oefentherapeuten	127	68	175	64	168	94	163	165	147	25	
Optometristen	64	38	69	43	86	36	64	98	71	64	
Orthoptisten	25	9	13	17	12	4	32	24	16	25	
Podothérapeuten	84	29	63	63	72	57	62	39	60	101	

Per beroepsgroep worden in onderstaande grafiek de periodieke registraties weergegeven voor de periode 2013 – 2017.

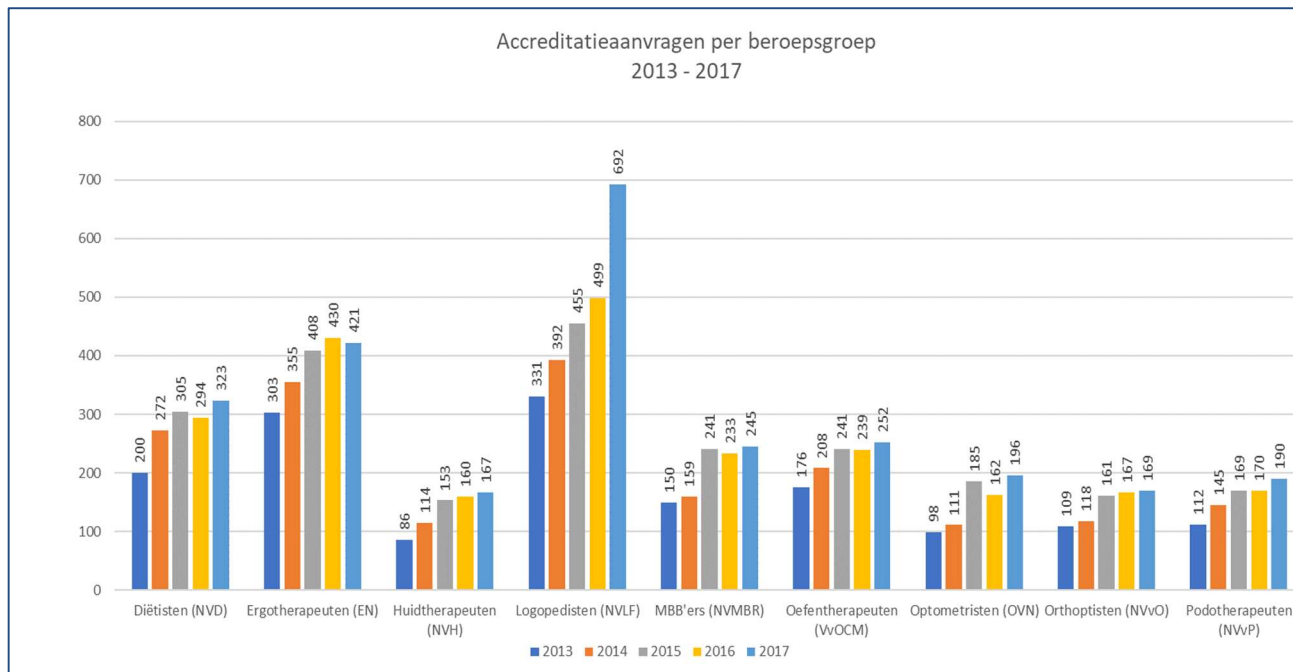


Vanaf de start van de kwaliteitscriteria in 2000 ligt elk vijfde jaar het aantal herregistraties hoger dan in de tussenliggende vier jaar. Na een piek van 4.180 periodieke registraties in 2015 is het aantal in 2017 gedaald naar 2.415 periodieke registraties. In de periode 2005 – 2017 zijn er in totaal 28.341 periodieke registraties uitgevoerd.



Accreditatieaanvragen

In de periode 2013 – 2017 zijn er in totaal 10.766 accreditatieaanvragen verwerkt. Voor 2017 waren dat er in totaal 2.655. De grafiek toont per beroepsgroep het aantal aanvragen vanaf 2013.



De stijging van het aantal accreditatieaanvragen bij de logopedisten is te verklaren door het verplicht stellen van geaccrediteerd intercollegiaal overleg voor NVLF Kwaliteitskringen.

Klachtenregeling Paramedici

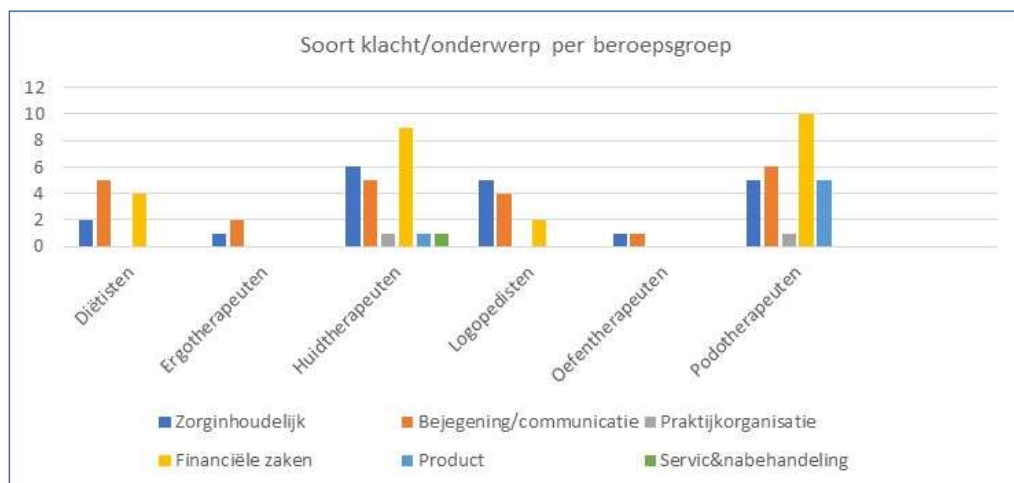
In 2017 hebben 34 klagers een klacht ingediend bij de Klachtenfunctionaris over paramedici van zes van de negen beroepsgroepen. De meeste klachten bestaan uit meerdere onderdelen, deze worden apart geteld. Vandaar dat het aantal klagers niet overeenstemt met het aantal (soort) klachten.

Aantal klagers per beroepsgroep en aantal klachtonderdelen		
Diëtisten	6	11
Ergotherapeuten	2	3
Huidtherapeuten	9	23
Logopedisten	5	11
MBB'ers	0	0
Oefentherapeuten	1	2
Optometristen	0	0
Orthoptisten	0	0
Podotherapeuten	11	27
Totaal	34	77

In het registratiesysteem worden alle reacties onderverdeeld in een zestal categorieën. In onderstaande grafiek wordt een totaaloverzicht gegeven van de onderwerpen waarover cliënten klagen betreffende de zes beroepsgroepen.



Ter illustratie wordt in volgende grafiek een overzicht per beroepsgroep gegeven van de onderwerpen waarover geklaagd wordt. Daaruit valt op te maken dat ook per beroepsgroep verreweg het meest geklaagd wordt over financiële aspecten van de dienstverlening (b.v. facturen of eigen risico) gevolgd door bejegening (bijvoorbeeld niet serieus genomen of niet willen luisteren). Vrijwel alle cliënten hebben met hun klacht over meerdere aspecten van de dienstverlening geklaagd.



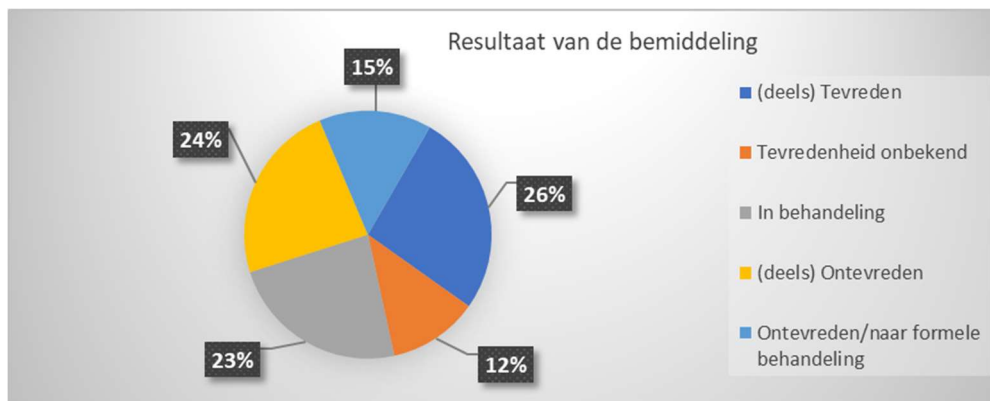
Op de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris is het Reglement Klachtafhandeling Paramedici van toepassing. De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht van de cliënt, meestal met bijlagen, via het Klachtenloket Paramedici. In de regel stuurt de klachtenfunctionaris vervolgens binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager. Zo nodig neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact op met klager voor een eventuele nadere toelichting op – het doel van - de klacht en om de klachtweg te bespreken.

Daarna legt de klachtenfunctionaris de klacht schriftelijk voor aan de zorgaanbieder met het verzoek binnen 2 weken daarop te reageren. Vervolgens vindt via de klachtenfunctionaris voornamelijk telefonische en schriftelijke correspondentie met betrokken partijen plaats. In het verslagjaar is er tweemaal een bemiddelingsgesprek met klager en aangeklaagde gevoerd. Algemeen doel van de klachtbemiddeling is een bevredigende gezamenlijke oplossing van de klacht te bereiken.

Volgens genoemd reglement moeten de klachten binnen 6 weken afgehandeld worden. In het verslagjaar is de gemiddelde doorlooptermijn 8,5 weken, berekent vanaf het sturen van de ontvangstbevestiging tot en met het sturen aan beide partijen van een afsluitende brief dat de bemiddeling is geëindigd. Dit had voornamelijk te maken met de soms tijdrovende behandeling van de

klacht in combinatie met drukke reguliere werkzaamheden van de paramedicus en de langere responsetijd van de klager. Daarnaast was er een complexe klacht van financiële aard met als resultaat een schikking. Die specifieke klacht heeft de gemiddelde doorlooptijd verhoogd. In die gevallen waarbij sprake is van overschrijding van de termijn van 6 weken, is door de cliënt/klager overigens geen enkele keer bezwaar gemaakt.

Onderstaande grafiek is een algemeen overzicht van het resultaat van klachtbemiddeling door de klachtenfunctionaris.



Het merendeel van de in 2017 door de klachtenfunctionaris afgehandelde klachten heeft geleid tot een bevredigende gezamenlijke oplossing van de klacht. Van de 34 cliënten die in het verslagjaar hun klacht aanhangig maakten, waren er begin 2018 nog acht lopend.

Een van de oorzaken waarom in een aantal gevallen de tevredenheid onbekend is, is dat een klager de bemiddelingsprocedure heeft moeten staken omdat dit klager te veel energie kost.

Een viertal klagers gaf aan naar de Geschillencommissie Paramedici te gaan en eenmaal werd aangegeven een tuchtklacht in te dienen bij het College van Toezicht (NVLF).

Geschillenregeling Paramedici

Er zijn in 2017 vier geschillen binnen gekomen bij de geschillencommissie Paramedici, drie daarvan zijn ingediend in het laatste kwartaal. De geschillen betroffen een ergotherapeut, een huidtherapeut, een logopedist en een podotherapeut. Drie geschillen bevatten een vordering van een schadevergoeding. Zonder bijeenkomst hebben de ambtelijk secretaris en de voorzitter, ondersteund door het bureau overleg gehad over de ontvankelijk/ niet ontvankelijk verklaring van een geschil. De klagster is niet-ontvankelijk verklaart in de aan het geschil ten grondslag gelegde klacht. Bij de resterende drie geschillen is in 2017 nog geen uitspraak gedaan.

IV Resultaten 2017

In het meerjaren beleidsplan 2016 -2019 'Toegankelijk en zichtbaar' zijn vier thema's vastgesteld:

- A. Algemeen;
- B. Positionering & profilering;
- C. Transparantie;
- D. en Communicatie.

Voor het thema 'algemeen' is binnen de bestuursvergaderingen 2017 de bestuursstructuur een belangrijk thema geweest. Eind 2017 heeft het bestuur de intentie uitgesproken het huidige bestuursmodel om te buigen naar een one tier bestuursmodel. Het bureau heeft in 2017 hard gewerkt om de werkorganisatie te professionaliseren. Zo wordt er meer planmatig en gestructureerd gewerkt en is de planning & control cyclus op orde gekomen.

Bij het thema 'positioneren & profileren' is de flyer 'trots op wat je doet en dat laat je zien!' voor net afgestudeerde paramedici gemaakt. Het merendeel van de flyers is verstuurd naar de Hogescholen, bij de diplomering worden deze uitgereikt aan de nieuwe beroepsbeoefenaren.

Voor het thema 'transparantie' staat specialisatie bij verschillende paramedische beroepsgroepen (hoog) op de agenda. Registratie van de specialisaties hoort binnen het Kwaliteitsregister Paramedici vanwege eenduidigheid, efficiëntie, één loket voor werkgevers, patiënten en zorgverzekeraars, één loket voor de geregistreerde en koppeling van het dossier. Daarnaast is het Klachtenloket Paramedici ingericht voor het behandelen van klachten en geschillen die door cliënten/patiënten tegen paramedici worden ingediend.

Binnen het thema 'communicatie' zijn medewerkers van het bureau in 2017 op diverse bijeenkomsten van beroepsverenigingen aanwezig geweest voor het beantwoorden van vragen over registratie en herregistratie en het gebruik van het digitaal portfolio en zijn presentaties verzorgd over specialisatieregisters of de Individuele Professionele Ontwikkeling.

V Tot slot

Dienstverlening KABIZ

Het Kwaliteitsregister Paramedici en KABIZ hebben met wederzijds goedvinden het contract met ingang van 1 januari 2018 beëindigd. Hierdoor focust het KP zich vanaf 2018 weer op de kerntaken.

Financieel verslag

De jaarrekening StKP 2017 is opgesteld door Veringa Accountants. De accountscontrole heeft door AREP Accountants en Belastingadviseurs plaatsgevonden. De jaarrekening 2017 is op 19 juni 2018 door het bestuur vastgesteld en ondertekend.