



Nederlands Register voor Osteopathie

Jaarverslag

2018

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	1
2	Inleiding	3
3	Nederlands Register Osteopathie	3
3.1	<i>Rechtsvorm</i>	3
3.2	<i>Organisatie</i>	3
3.3	<i>Belanghebbenden</i>	4
3.4	<i>Doelstellingen NRO</i>	5
3.4.1	Statutair	5
3.4.2	Onafhankelijkheid Register	5
3.4.3	Kerntaken en doelstellingen	6
3.4.4	Register	6
4	Bestuur Nederlands Register Osteopathie	7
4.1	<i>Samenstelling</i>	7
4.2	<i>Rooster van aftreden</i>	7
4.3	<i>Doelstellingen</i>	7
4.4	<i>Werkzaamheden</i>	8
4.5	<i>Samenvatting bestuur 2018</i>	9
4.5.1	Organisatie	9
4.5.1.1	Procesverbetering	9
4.5.1.2	Uitbreiding secretariaat	9
4.5.1.3	Samenstelling bestuur	9
4.5.2	Wet- en regelgeving	9
4.5.2.1	AVG	9
4.5.2.2	Wkkgz	9
4.5.2.3	CvO	10
4.5.2.4	Statutenwijziging	10
4.5.2.5	Beroepscompetentieprofiel Osteopaat	10
4.5.2.6	Regelgeving	10
4.5.3	Opleidingen	10
4.5.3.1	NVAO traject	10
4.5.3.2	Alexis	11
4.5.4	Kort geding	11
4.5.5	FORE	11
5	Commissies Nederlands Register voor Osteopathie	12
5.1	<i>Registratiecommissie</i>	12
5.1.1	Samenstelling	12
5.1.2	Rooster van aftreden	12
5.1.3	Doelstellingen	12
5.1.4	Samenvatting Registratiecommissie 2018	12
5.1.4.1	Taak	12
5.1.4.2	Cijfers	13
5.1.4.3	Bureau Alexis	13
5.1.4.4	Wijziging Reglement RC en beleidsregels	13
5.1.4.5	Contact met de opleidingen	14

5.1.4.6	Visitatiecommissie	14
5.1.4.7	Hervisitatieprotocol	14
5.1.4.8	Beroepszaken	14
5.1.4.9	Opmerkingen en aanbevelingen	14
5.2	Accreditatiecommissie	15
5.2.1	Samenstelling	15
5.2.2	Rooster van aftreden	15
5.2.3	Samenvatting Accreditatiecommissie 2018	15
5.2.3.1	Personele bezetting accreditatiecommissie	15
5.2.3.2	Opdracht	16
5.2.3.3	Accreditaties in 2018	16
5.2.3.4	Belangrijke activiteiten in 2018	16
5.2.3.5	Herziening Reglement AC en Erkenningscriteria nascholing osteopathie	17
5.2.3.6	Actiepunten 2019	17
5.3	Klachtencommissie	18
5.3.1	Inleiding	18
5.3.2	Werkzaamheden klachtencommissie	18
5.3.2.1	Algemeen	18
5.3.2.2	Doel van Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie	18
5.3.2.3	De klachtencommissie	18
5.3.2.4	Klachtgerechtigden	19
5.3.2.5	Welke personen kunnen worden aangeklaagd?	19
5.3.2.6	Mogelijkheden van klachtenprocedure	19
5.3.3	Samenstelling	19
5.3.4	Rooster van aftreden	19
5.3.5	Samenvatting klachten 2018	20
5.3.6	Overzicht klachten 2013 – 2018	20
5.3.7	Casuïstiek	21
5.4	College van Toezicht	22
5.4.1	Inleiding	22
5.4.2	Samenstelling	22
5.4.3	Rooster van aftreden	23
5.4.4	Doelstellingen	23
5.4.5	Samenvatting College van Toezicht 2018	23

2 Inleiding

Namens de Stichting het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO) presenteert het bestuur het jaarverslag van de stichting van het jaar 2018. Het verslag geeft in hoofdstuk 2 een algemene beschrijving van de stichting, haar taken en doelstellingen. In het derde hoofdstuk doet het bestuur van de Stichting verslag van haar werkzaamheden in het jaar 2018. Het bestuur faciliteert een aantal NRO commissies. Deze commissies publiceren hun eigen jaarverslag. Per commissie is in hoofdstuk 4 een samenvatting van het jaarverslag 2018 opgenomen in dit jaarverslag.

Het financieel jaarverslag maakt geen onderdeel uit van dit jaarverslag en is opvraagbaar bij het secretariaat.

3 Nederlands Register Osteopathie

3.1 Rechtsvorm

Het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO) is een onafhankelijke stichting die is opgericht op 20 april 1989. De statuten van de stichting zijn opvraagbaar bij het secretariaat en gepubliceerd op de website van het NRO (www.osteopathie-nro.nl).

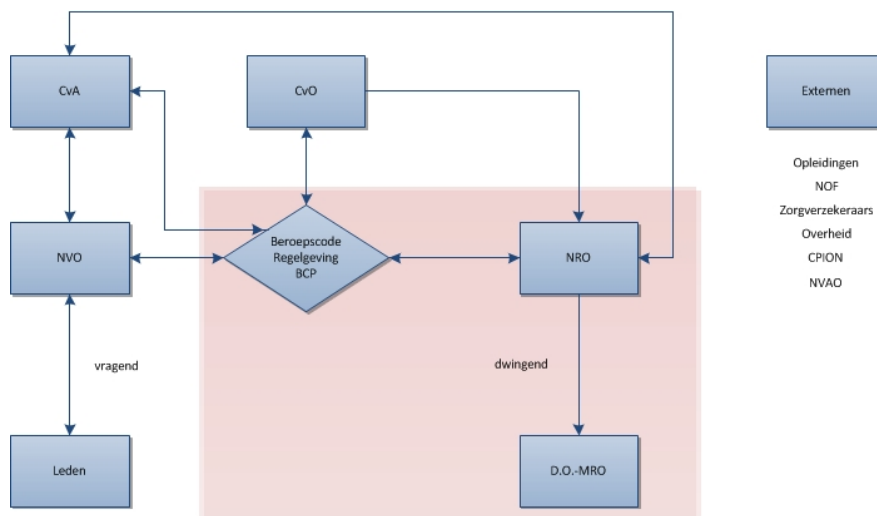
3.2 Organisatie

Om haar kerntaken goed te kunnen uitvoeren heeft het NRO commissies ingesteld die elk hun specifieke taak hebben:

- Registratiecommissie
- Accreditatiecommissie
- Klachtencommissie (bestaande uit klachtenfunctionarissen)
- College van Toezicht (tuchtcommissie)
- College van Beroep

De commissies werken autonoom, zijn onafhankelijk en opereren volgens de voor hen van toepassing zijnde reglementen. Voor de aanstelling van commissieleden bestaan vaste termijnen en vacatures worden op basis van geschikte competenties ingevuld. Doordat de taken voor de commissies transparant zijn vastgelegd in vaste procedures en reglementen, is een (persoons-) onafhankelijke verwerking van de registertaken geborgd.

Het dagelijks bestuur faciliteert de commissies en draagt het beleid uit. Hierin wordt het bestuur ondersteund door het secretariaat.



3.3 Belanghebbenden

Het NRO heeft met verschillende belanghebbenden te maken.

Patiënten

Het NRO is er ter bescherming van de patiënt. Het registreren van de osteopaat moet leiden tot een zekerheid voor de patiënt. De patiënt heeft recht op kwalitatief goede osteopathische zorg en heldere informatie omtrent de mogelijkheden en de onmogelijkheden van osteopathie. Tevens moet deze patiënt antwoorden kunnen krijgen op veel voorkomende vragen en gehoor kunnen vinden indien er zich problemen voordoen.

Osteopaten

Het NRO is er voor en ter garantiestelling van de kwaliteit van de geregistreerde osteopaat. Het beheren en controleren van de kwaliteit van de geboden zorg en de borging hiervan zijn essentieel. Het moet de geregistreerde osteopaat duidelijk zijn welke de eisen zijn, die aan zijn of haar beroepsattitude en de kwaliteit van zorgverlening worden gesteld en welke de motivatie achter deze eisen is. De vigerende procedures en regels moeten helder en transparant zijn, voor zowel geregistreerde osteopaten als voor de door hen behandelde patiënten.

Accreditatieorganisaties

Het NRO onderhoudt contacten met accreditatieorganisaties en adviseurs met als doel te komen tot een extern gevalideerde accreditatie van de opleidingen voor osteopathie. Zo worden de basisopleidingen erkend op basis van een externe audit.

Osteopathische organisaties

- Nederlandse vereniging voor Osteopathie (NVO).
- *Nationaal*
Het NRO vertegenwoordigt de NRO geregistreerde osteopaten en verdedigt hun belangen in belangrijke kwaliteit bevorderende commissies op nationaal niveau (o.a. NEN).
- *Internationaal*
Het NRO vertegenwoordigt de NRO geregistreerde osteopaten en verdedigt hun belangen op het gebied van regelgeving op Europees niveau in relevante commissies en overlegorganen op internationaal niveau (o.a. FORE, CEN).

Opleidingen

Het NRO erkent opleidingen die opleiden tot het beroep osteopaat, op basis van een externe onafhankelijke audit.

Het NRO accrediteert bij- en nascholing ten behoeve van de herregistratie verplichting van de geregistreerde osteopaten.

Zorgverzekeraars

Het NRO vertegenwoordigt de NRO geregistreerde osteopaten en verdedigt hun belangen op het gebied van verzekeringszaken. Hiertoe is het NRO-bestuur vertegenwoordigd in een verzekeringscommissie waarin ook een bestuurslid van de NVO is afgevaardigd. Deze commissie onderhoudt contacten met de zorgverzekeraars. Het NRO is tevens vertegenwoordigd in de Complementaire Bewegzorg Groep (CBZG) welke het aanspreekpunt is voor zorgverzekeraar VGZ.

De CBZG registers:

VVH, Haptotherapeuten
NOF, Osteopathie
SCN, Chiropractie
NRO, Osteopathie
VDV, Dixhoorn
Ontspanningstherapie
RCN, Craniosacraal therapie
VMT, Manuele Therapie
SNRC, Chiropractie

3.4 Doelstellingen NRO

3.4.1 Statutair

Artikel 2 van de statuten beschrijft de doelstelling van de stichting NRO:

De stichting heeft ten doel het oprichten, in stand houden en beheren van een onafhankelijk kwaliteitsregister voor osteopathie en de daarmee samenhangende commissies en colleges.

De stichting tracht dit doel verder te bereiken door al datgene te doen of te laten verrichten wat naar het oordeel van haar bestuur noodzakelijk, nuttig en/of gewenst is.

NRO beheert

- Register, Registerreglement en Registratiecommissie
- Accreditatiereglement en Accreditatiecommissie
- Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie en Klachtencommissie (klachtenfunctionaris)
- Reglement Tuchtrechtspraak voor Osteopathie en College van Toezicht
- Reglement College van Beroep en College van Beroep

3.4.2 Onafhankelijkheid Register

De stichting NRO heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatiestructuur van de Osteopathie in Nederland. Om de onafhankelijkheid van het register te waarborgen is in de statuten en de op commissies en colleges van toepassing zijnde reglementen geregeld, dat bij aanstelling van functies bij het NRO geen enkele betrokkenheid of afhankelijkheid mag bestaan bij andere organisaties in de osteopathie.

3.4.3 Kerntaken en doelstellingen

Tot de kerntaken van het NRO behoren het borgen van de kwaliteit en het handhaven van de regels en reglementen.

Kerntaken

- Het beschermen en bewaken van de veiligheid van de patiënt tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen door NRO geregistreerde osteopaten
- Borging en handhaven van de kwaliteit door het hanteren van regels, reglementen, beroepscode en Beroepscompetentieprofiel (BCP) zoals opgesteld door de beroepsgroep
- Kwaliteitsborging middels registratie en/of accrediteren van scholing, nascholing en bijscholing en het hebben van een Beroepscompetentieprofiel

Doelstellingen

- Het beschermen van de patiënt tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen door NRO geregistreerde osteopaten.
- Het beschermen van de NRO geregistreerde osteopaat.
- Informeren en communiceren met alle betrokken partijen

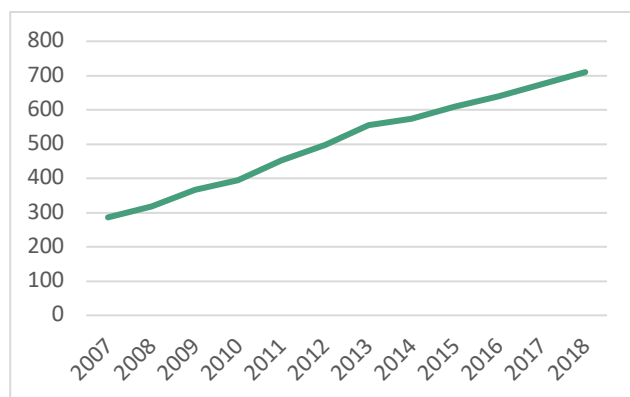
Middelen

- Handhaving van de eisen aan de opleiding en nascholing
- Handhaving van de eisen aan registratie
- Handhaving van de eisen aan herregistratie
- Klacht- en tuchtrecht

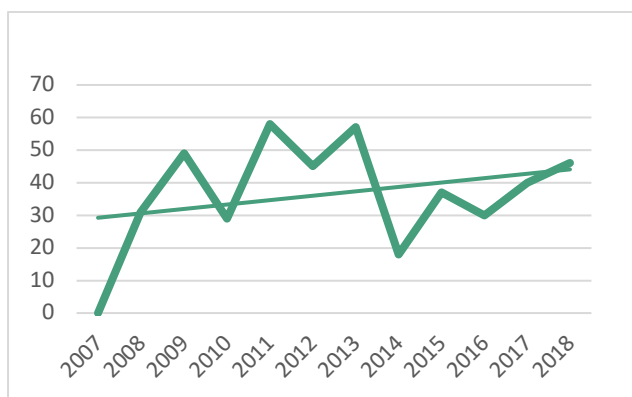
3.4.4 Register

Het register NRO ziet erop toe dat alle geregistreerde osteopaten bij (her-) registratie voldoen aan de gestelde opleidings- en kwaliteitseisen.

Sinds de oprichting van het NRO is er een constante toename van het aantal geregistreerde osteopaten.



Groei register per jaar



Nieuwe registraties per jaar

4 Bestuur Nederlands Register Osteopathie

4.1 Samenstelling

De samenstelling van het algemeen bestuur was in 2018 als volgt:

Harold Launspach	osteopaat te Rotterdam	voorzitter
Edward Rietbergen	osteopaat te Maastricht	penningmeester
Sander Tolenaar	osteopaat te Den Haag	secretaris

4.2 Rooster van aftreden

Functie	Herbenoeming	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter	1 december 2015	1 december 2018	1 december 2018
Penningmeester	1 januari 2016	1 januari 2019	1 januari 2019
Secretaris	1 januari 2016	1 januari 2019	

4.3 Doelstellingen

Naar jaarlijks gebruik heeft het bestuur de afgelopen bestuursperiode en 2018 geëvalueerd. Uit deze evaluatie zijn de volgende doelstellingen gesteld:

Doelstellingen bestuur:

- Alles te doen en/of te laten verrichten om de doelen van de stichting, zoals bedoeld in de statuten NRO, te verwezenlijken
- Het verder professionaliseren en digitaliseren van de organisatie
- Het verbeteren en verder extern brengen van de accreditatieprocedures voor opleidingen
- Het faciliteren van de ontwikkeling van het onderwijsveld naar NVAO maatstaven
- Het voldoen aan alle wettelijke verplichtingen in de zorg

Beleid om de doelstellingen te bereiken:

- Het in gesprek gaan en blijven met betrokken partijen
- Het professionaliseren en optimaliseren van de processen en werkinstructies van bestuur, commissies en secretariaat, o.a. door het inzichtelijk maken en beschrijven van processen en instellen van een kwaliteitsbeheerscyclus en tevens komen tot verdere digitalisering van de osteopaat-dossiers.
- Het voortzetten van het NVAO groeitraject voor de opleidingen osteopathie

4.4 Werkzaamheden

De werkzaamheden van het bestuur bestaan uit vaststaande overlegmomenten en uit werkzaamheden die bepaald worden door actuele zaken.

Onderstaand zal eerst een beschrijving worden gegeven van de vaststaande werkzaamheden, gevolgd door een samenvatting van de actuele zaken die behandeld zijn in 2018.

Vaststaande overleggen:

Bestuursvergaderingen
Overleg met commissies
Overleg met het secretariaat
Overleg met externe adviseurs
Overleg met de NVO

Bestuursvergaderingen

Het algemeen bestuur kent verschillende overlegvormen.

Bestuursvergaderingen worden per jaar vooruit geroosterd. Gestreefd wordt naar een minimum van zes vergaderingen per jaar.

Bij deze bestuursvergaderingen zijn aanwezig:

- De bestuursleden
- Indien van toepassing: voorzitter van de Registratiecommissie
- Secretaresse(s) NRO

Er vindt daarnaast op dagelijkse basis bestuurlijk overleg plaats via mail, WhatsApp, telefoon of skype. Minimaal tweemaal per jaar vergadert het algemeen bestuur met de commissievoorzitters.

Het streven is om twee maal per jaar te vergaderen met het bestuur van de NVO, of zoveel meer als de situatie dat verlangt.

Bestuursvergaderingen 2018:

24 januari
7 maart
11 april
27 juni
5 september
10 oktober
28 november

Bestuursvergaderingen met commissies 2018:

7 maart
10 oktober

Bestuursvergaderingen met NVO bestuur 2018:

31 oktober

Overleg met het secretariaat

Er is zoveel als dat nodig is, op dagelijkse basis contact met het secretariaat. De bestuursleden houden regelmatig telefonisch en via mail contact. Daarnaast streven bestuursleden naar wekelijkse aanwezigheid op het secretariaat.

Overleg met externe adviseurs

Het NRO consulteert met enige regelmaat vaste externe adviseurs op het gebied van financiële, juridische en organisatorische ondersteuning.

Ieder jaar is er overleg met de vaste financieel adviseur om een begroting en jaarverslag op te stellen.

Juridische en organisatorische ondersteuning wordt gezocht om te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen en kwalitatieve bepalingen die gesteld worden aan een kwaliteitsregister in de gezondheidszorg.

4.5 Samenvatting bestuur 2018

4.5.1 Organisatie

4.5.1.1 Procesverbetering

Het bestuur en secretariaat hebben de doelstelling om haar organisatieprocessen goed vast te leggen en te verbeteren. Door de processen te beschrijven wil het NRO meer inzicht krijgen in haar werkzaamheden, afhankelijkheden, taken en bevoegdheden. Daarnaast wil het NRO de processen waar nodig verbeteren en vervolgens borgen zodat dit voor iedereen intern en extern helder en duidelijk is. In 2018 is met CQ Procesmanagement een vervolg gegeven aan dit project, met als eindproduct een (digitaal) handboek voor alle organisatieprocessen. De NRO commissies, het bestuur en het secretariaat hebben actief geparticipeerd in dit project. Voor alle processen zijn proceseigenaren benoemd. Het secretariaat zal het handboek vervolgens continu blijven beheren.

4.5.1.2 Uitbreiding secretariaat

De werkdruk op het secretariaat is de afgelopen jaren hoog geweest. Veranderende wet- en regelgeving, een verhuizing van het secretariaat zijn hier mede oorzaak van. De procesverbeteringen kunnen het secretariaat verlichten maar er is ook een derde medewerker aangetrokken om de continuïteit te borgen.

4.5.1.3 Samenstelling bestuur

Per 1 december 2018 is de heer H.L. Launspach, voorzitter bestuur, afgetreden. De heer E. Rietbergen, penningmeester zal de vacature van voorzitter per 1 januari 2019 invullen. Mevrouw S. Gilhuis-Vervoorn, lid registratiecommissie heeft per 1 januari de vacature van penningmeester ingevuld. Samen met de heer S. Tolenaar, secretaris, vormen mw. Gilhuis en dhr. Rietbergen per 1 januari 2019 het dagelijks bestuur van de stichting.

4.5.2 Wet- en regelgeving

4.5.2.1 AVG

In 2018 heeft NRO haar regelgeving in lijn gebracht met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Er werd een register van verwerkingsactiviteiten aangelegd en een interne regeling t.a.v. privacy en een privacystatement werden ingesteld. Tevens is systeem aangebracht t.a.v. archivering en vernietiging van persoonsgegevens. Zowel in het fysieke archief als in de registratiesoftware van PE Online. Met gegevens verwerkende partijen zijn verwerkersovereenkomsten aangegaan en met commissieleden en adviseurs zijn geheimhoudingsverklaringen aangegaan.

4.5.2.2 Wkkgz

In 2017 heeft NRO haar regelgeving in lijn gebracht met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De transformatie van klachtencommissie onder de hoed van NRO naar de externe geschillencommissie bij de Stichting Geschillencommissies Consumenten in Den Haag is goed verlopen. De klachtenfunctionarissen vallen nog wel onder NRO. Het blijkt dat hun interventie ertoe leidt dat klachten en geschillen worden voorkomen. Door de geschillencommissie is in 2017 één geschil behandeld waarover in 2018 uitspraak is gedaan. Uitspraken worden openbaar gepubliceerd op de website van de geschillencommissie.

4.5.2.3 CvO

In het voorgaande jaar is conform het nieuwe reglement een nieuw College voor Osteopathie (CvO) ingesteld en in 2018 is het nieuwe college van start gegaan. Het college brengt veel externe expertise die relevant is voor de zorg in het algemeen, het beroep osteopaat en de beleidsdoelstellingen van de beroepsvereniging en het register. Bij de vergaderingen van het college zijn de voorzitters van NRO en NVO aanwezig. Behalve de formele behandeling van het beroepscompetentieprofiel osteopaat (BCP), het wijzigingsvoorstel van het reglement registratiecommissie als een statutenwijziging heeft het college constructieve input gegeven t.a.v. beleid en organisatie.

4.5.2.4 Statutenwijziging

Het bestuur heeft een statutenwijziging voorbereid en voorgelegd aan het CvO. Dit heeft geleid tot herziene statuten van de stichting.

4.5.2.5 Beroepscompetentieprofiel Osteopaat

De nieuwe domeinomschrijving osteopathie en het beroepsprofiel osteopaat zijn gebundeld als nieuwe versie van het BCP en heet in het vervolg: beroepscompetentieprofiel osteopaat. De ledenvergadering NVO heeft het nieuwe BCP aangenomen.

4.5.2.6 Regelgeving

Het Wijzigingsvoorstel Registratiecommissie met betrekking tot de eis "Alleen werkzaam als osteopaat" heeft in 2018 geresulteerd in een besluit van het CvO. De registratiecommissie is aan de slag gegaan met het uitvoeren van het nieuwe reglement.

Een wijzigingsvoorstel voor het reglement accreditatiecommissie is in voorbereiding, ter consultatie aangeboden en zal in 2019 door het CvO worden behandeld.

De consequentie van het nieuwe beroepscompetentieprofiel osteopaat is een nieuw niveau van opleiden. Voorbereidingen zijn gemaakt om de regelgeving van NRO te doen aansluiten op het beoogde niveau.

4.5.3 Opleidingen

4.5.3.1 NVAO traject

NRO en NVO hebben in 2017 de regie gehad over het opstellen van de domeinomschrijving osteopathie en het beroepsprofiel osteopaat. De leden van de NVO hebben ingestemd met deze documenten. In 2018 zijn deze documenten gebundeld als Beroepscompetentieprofiel Osteopaat (BCP) en heeft het CvO het BCP bekrachtigd. Hiermee is een nieuw kader ingegaan voor de afbakening van het beroep osteopaat en het domein osteopathie. Het bestaande opleidingsveld heeft een lopende erkenning voor een periode van 5 jaar vanaf 2016. De procedure en de toetsingscriteria voor erkenning en visitatie van opleidingen spitsen zich toe op het oude BCP maar zullen in 2019 worden gestroomlijnd met het nieuwe BCP.

Het NVAO traject is in 2018 in haar oorspronkelijke vorm min of meer tot stilstand gekomen in die zin dat geen van de in 2018 erkende opleidingen tot osteopaat gevolg heeft gegeven aan het traject. Het bestuur streeft er naar in gesprek te blijven met het opleidingsveld om hen te blijven betrekken bij de nodige ontwikkelingen in het beroepenveld. Los van het NVAO traject heeft zich een nieuwe partij aangediend. Dit betreft een hogeschool die een opleiding tot osteopaat wenst te gaan starten met NVAO accreditatie. Dit zou moeten leiden tot een erkende bachelor osteopathie. De haalbaarheid van de erkenning van het onderwijs en het diploma tot osteopaat is hiermee vergroot. De hogeschool heeft een erkenning rechtspersoon hoger onderwijs en mag derhalve bachelor programma's aanbieden.

4.5.3.2 Alexis

Voor advies t.a.v. onderwijskunde en het NVAO traject heeft het bestuur met Alexis BV een nieuwe partij in de arm genomen. In hoofdzaak richt de samenwerking zich op beoordeling van buitenlandse diploma's, advisering t.a.v. het NVAO traject en toetsing van opleidingen.

4.5.4 Kort geding

Nadat NRO melding heeft gekregen van diverse gedupeerde patiënten, over het onrechtmatig gebruiken van NRO registratie, heeft de registratiecommissie twee keer aan de zorgverlener gesommeerd hiermee te stoppen. Na nogmaals melding van het vals gebruiken en misleiden van patiënten van NRO registratie heeft het bestuur uiteindelijk de noodzaak gezien een kort geding aan te spannen om middels een dwangsom dwang te kunnen opleggen aan de zorgverlener met deze misleidende activiteiten te stoppen. De rechter heeft NRO in kort geding in het gelijk gesteld en de fysiotherapeut een dwangsom opgelegd indien deze verder NRO registratie zou gebruiken. De fysiotherapeut heeft bij de zitting voor het gerecht, omdat deze onder de indruk was van de gerechtelijke procedure, gezworen te staken met het gebruik op eender welke wijze van NRO registratie.

4.5.5 FORE

In 2018 vonden 2 vergaderingen van de EFFE (voorheen FORE/EFO) plaats. De eerste was de annual general meeting in februari in Athene. Dit was de officiële jaarvergadering. Belangrijkste onderdeel van de vergadering was het besluit en stemming over het samenvoegen van de EFO (de verenigingen in Europa) en FORE (de registers in Europa).

Al enige jaren stond dit thema op de agenda en na lange voorbereiding is nu officieel besloten de 2 organisaties samen te voegen tot 1 gezamenlijke organisatie voor osteopathie in Europa: de European Federation & Forum For Osteopathy.

Tijdens de vergadering in Athene werd tevens het nieuwe bestuur gekozen en geïnstalleerd.

In oktober werd in London de tweede vergadering gehouden. Deze vergadering stond in het teken van presentaties over de situatie en positie van het vak osteopathie in diverse landen en welke problemen en uitdagingen er zijn. Gesproken werd o.a. over hoe de EFFE haar leden kan ondersteunen bij diverse zaken. NCOR presenteerde de eerste resultaten van de PROM's zoals zij deze hebben opgezet in verschillende landen; de resultaten zijn zeer bemoedigend. Tijdens de vergadering werd ook nog het nieuwe lid Slovenië welkom geheten.

Hoewel de positie van de osteopathie in de verschillende landen heel verschillend is kan toch constructief worden samengewerkt op diverse terreinen zoals: scholing, registratie, lobbying, wetenschappelijk onderzoek.

5 Commissies Nederlands Register voor Osteopathie

5.1 Registratiecommissie

5.1.1 Samenstelling

Frank van de Ven	osteopaat te Deurne	voorzitter
Susanne Gilhuis	osteopaat te Dordrecht	lid
Rob van Zelst	osteopaat te Sassenheim	lid

5.1.2 Rooster van aftreden

Functie	Datum toetreden	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter F. van de Ven	Januari 2012	Januari 2019	
Lid S. Gilhuis	Januari 2017		Januari 2019
Lid R. van Zelst	Januari 2017	Januari 2020	

Mw. S. Gilhuis zal per 1 januari 2019 vervoegd aftreden en toetreden tot het bestuur van de stichting. De heer L. Horck zal per 1 januari 2019 toetreden als lid registratiecommissie.

5.1.3 Doelstellingen

De registratiecommissie heeft tot doel het register te beheren. Zij doet dit door het erkennen van opleidingen en het erkennen van osteopaten, die zich inschrijven in het NRO.

Om haar taken te kunnen uitvoeren is de registratiecommissie gehouden aan het Reglement Registratiecommissie en het Besluit opleiding en nascholing.

5.1.4 Samenvatting Registratiecommissie 2018

5.1.4.1 Taak

De commissie heeft tot taak

- het beheer van het register.
- het erkennen van opleidingen en opleidingslocaties op basis van de eisen zoals beschreven in het Reglement erkenningscriteria opleiding en nascholing osteopathie, en uitgewerkt in de Beleidsregel RC Procedure erkenning en visitatie opleidingen en de Beleidsregel RC Toetsingscriteria erkenning en visitatie opleidingen.

- het erkennen van praktijkruimten en osteopaten op basis van de eisen zoals beschreven in dit reglement, het Reglement erkenningscriteria opleiding en nascholing osteopathie, en de Beleidsregel visitatie praktijkruimten.
- het beslissen op verzoeken van personen om in het register te worden opgenomen aan de hand van de in dit reglement en in het Reglement erkenningscriteria opleiding en nascholing osteopathie gestelde eisen.
- het volgens dit reglement visiteren van opleidingen, opleidingslocaties, osteopaten en praktijkruimten ter vaststelling of men aan de gestelde eisen voldoet.
- het controleren op het naleven van herregistratie-eisen door geregistreerde osteopaten aan de hand van de in dit reglement en het Reglement erkenningscriteria opleiding en nascholing osteopathie gestelde eisen.
- het mededelen of een persoon ingeschreven staat in het register aan eenieder die daarom verzoekt.
- het bekendmaken ten bate van de ingeschrevenen van de praktijkadresgegevens van alle ingeschrevenen aan personen of relevante organisaties (o.a. zorgverzekeraars).

5.1.4.2 Cijfers

Registerbestand per 31-12-2018	703
Aantal eerste registraties	46
Aantal herregistraties	122
Aantal uitschrijvingen	22
Aantal visitaties	108

5.1.4.3 Bureau Alexis

Met het stoppen van de werkrelatie met Wim Vercooteren, die o.a. betrokken is geweest bij de erkenning van de opleidingen moest de RC op zoek naar nieuwe 'NVAO-secretarissen'. Hierop is een vijftiental secretarissen per e-mail benaderd, informatie uitgewisseld en uiteindelijk een poule van 4 secretarissen gevormd om diverse werkzaamheden (zoals buitenlandse diploma-vergelijking, visitatie van opleidingen) te kunnen doen. Toevallig bleken 2 van de 4 secretarissen van één en hetzelfde bedrijf te zijn en is contact gelegd. Deze twee mensen, Hans Frederik en Getske Buis zijn kort na de kennismaking gevraagd werkzaamheden voor de RC en het NRO te gaan doen.

5.1.4.4 Wijziging Reglement RC en beleidsregels

Per 1 april 2018 zijn een wijziging van het reglement RC en een nieuwe beleidsregel (wel-niet alleen osteopaat) geïmplementeerd. Iedere geregistreerde osteopaat is hiervan op de hoogte gebracht middels de nieuwsbrieven en zijn allemaal gevraagd een verklaring te ondertekenen indien ze naast osteopathie ook een (of meerdere) nevenberoep(en) doen. Op deze manier heeft het NRO zicht op de zogenaamde nevenberoepers. De RC ziet er op toe dat osteopaten met een nevenberoep de nieuwe eisen respecteren.

In 2018 is een start gemaakt met het kritisch doornemen van de totale set reglementen en beleidsregels en zijn er ter inventarisatie enkele rondes van overleg met de RC en het bestuur geweest.

5.1.4.5 Contact met de opleidingen

Door het jaar heen is soms contact met de opleidingen. Dit indien de RC of bestuur dit wenselijk acht. Contact is gezocht over bv. vermelden van namen uit officiële documenten op diploma's, start van een nieuwe opleiding op een nieuwe locatie, ingangsniveau van studenten van een erkende opleiding. Etc.

5.1.4.6 Visitatiecommissie

Periodiek vindt overleg plaats met de visiteurs die op bezoek gaan bij praktijken van osteopaten. In deze overleggen wordt relevante informatie over bijvoorbeeld hervisitaties en wetgeving maar ook de ervaringen van visiteurs besproken. Er zijn op dit moment 11 visiteurs, verspreid over het land.

Naast visiteurs voor het bezoeken van praktijken zijn er 5 visiteurs die jaarlijks de opleidingen bezoeken op examens en thesisverdediging.

Voor alle visitaties worden verschillende protocollen gebruikt die, indien nodig, verbeterd/aangepast worden naar aanleiding van ervaringen van de visiteurs.

5.1.4.7 Hervisitatieprotocol

In 2016 is een start gemaakt met het opstellen van een hervisitatie-protocol. In 2017 zijn aanpassingen en aanvullingen gedaan en zijn door de RC-leden 'proefvisitaties' gedaan. In 2018 is dit protocol gebruikt bij visitaties bij collega's die (langer dan) 10 jaar geleden bezocht zijn én collega's die zelfstandig werken en later ook collega's die een nevenberoep doen. Dit heeft geleid tot (te) veel visitaties ten opzichte van de capaciteit van het secretariaat, waardoor de RC besloten heeft het nieuwe beleid te verbeteren en aan te laten sluiten op de capaciteit van het secretariaat.

5.1.4.8 Beroepszaken

In 2018 hebben er twee beroepszaken gespeeld tegen besluiten van de registratiecommissie.

Eén beroepszaak diende tegen het besluit van de registratiecommissie waarbij een praktijkruimte aan huis werd afgekeurd op basis van onvoldoende afscheiding van privé- en praktijkruimten.

De andere beroepszaak diende tegen het besluit tot uitschrijving uit het register op basis van het niet voldoen aan de eisen voor herregistratie.

Van beide beroepszaken is verslag gedaan. Conclusie van de registratiecommissie is dat zij haar werk conform de reglementen heeft gedaan maar dat ten aanzien van de eisen aan praktijkvoering aan huis een betere beschrijving moet worden opgenomen.

5.1.4.9 Opmerkingen en aanbevelingen

De registratiecommissie is een autonome commissie. Dit betekent dat zij zelfstandig alle zaken die registratie of erkenning bij het NRO aangaat, behandelt. Tot recent werd dit voornamelijk geregeld door de voorzitter, met ondersteuning van de leden registratiecommissie d.m.v. e-mail en af en toe (skype)vergadering. Hierdoor werd bij meer complexe zaken het bestuur veelal ingeschakeld, waardoor onduidelijk werd wie de regie had.

De wens is dit terug te brengen bij de registratiecommissie. Daarom gaat de registratiecommissie meer taken onderling verdelen en overleg plegen. Het bestuur gaat zijn ondersteunende rol handhaven en enkel faciliterend en ondersteunend optreden. Juridische ondersteuning is met enige regelmaat gewenst, dit wordt door het bestuur gefaciliteerd.

Zo ook het secretariaat: Zij ondersteunt de registratiecommissie door deze zo volledig mogelijk te informeren bij registratiezaken en draagt zorg voor de correspondentie. Besluitvorming ligt altijd bij de RC. Op dit moment spelen er veel zaken. Het is het voorstel van de RC om de lopende zaken naar urgentie (***) te doorlopen en af te werken om onnodig voortduren van zaken te voorkomen.

5.2 Accreditatiecommissie

De accreditatiecommissie van het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO) is verantwoordelijk voor het accrediteren van bij- en nascholing en het doen van voorstellen aan het NRO inzake de criteria voor accreditatie.

De accreditatiecommissie streeft er naar een verzoek binnen zes weken na ontvangst van de betaling van het tarief afgehandeld te hebben, waarna de geaccrediteerde bij- en nascholing wordt gepubliceerd op de website van het NRO.

Dit verslag geeft een overzicht van de werkzaamheden van de accreditatiecommissie in 2018.

5.2.1 Samenstelling

De accreditatie commissie bestaat in 2018 uit de volgende leden:

Paul Smolders	osteopaat te Waalre	voorzitter
Frank Langerak	osteopaat te Terneuzen	lid
Tracey Lear	osteopaat te Zevenbergen	lid

5.2.2 Rooster van aftreden

Functie	Datum toetreden	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter P. Smolders	Januari 2012	Januari 2017	Januari 2022
Lid F. Langerak	Februari 2012	Februari 2017	Februari 2022
Lid T. Lear	Januari 2013	Januari 2018	Januari 2023

5.2.3 Samenvatting Accreditatiecommissie 2018

5.2.3.1 Personele bezetting accreditatiecommissie

In 2016 is de accreditatiecommissie begonnen met het bekijken of de commissie al aangevuld kan worden door nieuwe accreditatiecommissieleden. Dit om een goede doorstroom in opvolging te kunnen krijgen. De accreditatiecommissie is na vergadering tot de slotsom gekomen dat dit beter nog enkele jaren kan wachten. Het proces van accrediteren welke de afgelopen vijf jaar wel wat veranderingen voor de accreditatiecommissie en de aanvragers heeft gegeven, willen we met de bestaande bezetting helemaal uitkristalliseren om voor de opvolgers een duidelijk accreditatieproces te creëren. Dit gaat beter met de al ingewerkte accreditatiecommissieleden, dan met het tegelijk in moeten werken van nieuwelingen. Waarschijnlijk gaat vanaf 2019/2020 een personele aanvulling komen als de bestaande commissie heeft gewerkt met de nieuwe aankomende richtlijnen. Hierover later in het verslag meer.

5.2.3.2 Opdracht

De commissie heeft de bevoegdheid tot het accrediteren van activiteiten zoals cursussen, congressen, symposia en andere individuele activiteiten die voldoen aan de criteria zoals benoemd in artikel 5 van het Reglement Accreditatiecommissie van het NRO.

Artikel 5

1. Voor erkenning als geaccrediteerde activiteit gelden de eisen zoals vermeld in het “Reglement erkenningcriteria opleiding en nascholing osteopathie”.
2. Activiteiten kunnen, afhankelijk van de aard van de activiteit, door individuen en organisaties ter accreditatie worden aangeboden.
3. Tevens kunnen osteopathische activiteiten erkend worden die gegeven worden door organisaties die door een door de Accreditatiecommissie NRO erkende buitenlandse accreditatiecommissie zijn erkend.

5.2.3.3 Accreditaties in 2018

In totaal werden er 90 accreditatieaanvragen in 2018 beoordeeld door de accreditatiecommissie.

	Aanvragen 2012	Aanvragen 2013	Aanvragen 2014	Aanvragen 2015	Aanvragen 2016	Aanvragen 2017	Aanvragen 2018
Goedgekeurd	33	39	50	53	58	63	67
In behandeling	4	3	1	6	4	13	10
Afgewezen	23	12	6	10	14	16	13
Totaal	60	54	57	69	76	92	90

5.2.3.4 Belangrijke activiteiten in 2018

De accreditatiecommissie is wederom met goede moed in 2018 aan de slag geweest met de aanvragen. Het aantal aanvragen is ongeveer gelijk gebleven met 2017 en het aantal afwijzingen neemt vergeleken met 2017 weer iets af. Zoals te lezen is in de tabel, zijn er in 2018 dertien aanvragen voor accreditatie afgewezen.

In percentages zijn het aantal afwijzingen van beoordeelde aanvragen per jaar:

2012 (41,1%), 2013 (23,5%), 2014 (10,7%), 2015 (15,8%), 2016 (19,4%), 2017 (20,3%), 2018 (16,3%)

Er is bij een afwijzing altijd de mogelijkheid geboden om in bezwaar of beroep te gaan voor de organisatoren die het oneens zijn met een uitspraak van de accreditatiecommissie. Hoewel er enkele keren een bezwaar is ingediend, zijn deze afgewezen op basis van een slechte onderbouwing of door afwezigheid van een verwijzing naar het “Reglement AC” of de “Erkenningscriteria nascholing osteopathie”.

Redenen van de afwijzingen blijven hetzelfde; het niet voldoen aan het Reglement accreditatiecommissie en/of de Erkenningscriteria voor nascholing.

Bijvoorbeeld:

- nascholingen welke niet passen binnen het BCP. Hier valt een onderverdeling te maken in het ontbreken van een wetenschappelijke onderbouwing en nascholingen waarvan de inhoud niet behoort tot het BCP
- het niet of niet op tijd ontvangen van een syllabus
- doelgroep valt niet binnen de Erkenningscriteria voor nascholing

Verder blijven aanvragen nog steeds vaak erg lang openstaan omdat de organisatoren een nascholing organiseren, zonder daarbij een syllabus te kunnen overleggen.

De commissie kan een aanvraag niet in behandeling nemen zonder de inhoud te kennen, dus moet eerst een syllabus overlegd kunnen worden. Dit is de organisatoren opnieuw meegedeeld.

Voor de accreditatiecommissie is het een doorn in het oog, dat het steeds vaker voorkomt dat de syllabus pas na de nascholing aangeleverd wordt. Dit omdat het Reglement Accreditatiecommissie toelaat dat de syllabus binnen 30 dagen na aanvang van een nascholing aangeleverd kan worden.

Er zijn ook individuele aanvragen voor accreditatie. Individuele aanvragen zijn gedaan voor nascholing georganiseerd buiten Nederland en Vlaanderen, AED-cursussen, stagebegeleiding, docentschap, algemeen geneeskundige nascholing.

In eerste instantie bekijkt het secretariaat de aanvraag (voor de AED-cursussen, stagebegeleiding, docentschap) en beoordeelt deze zelf bij voldoende informatie welke gegeven wordt door de aanvrager. Bij twijfel komt de aanvraag alsnog bij de accreditatiecommissie terecht.

Bij de aanvragen voor nascholing georganiseerd buiten Nederland en Vlaanderen wordt de nascholing beoordeeld zoals de andere nascholingen.

5.2.3.5 Herziening Reglement AC en Erkenningscriteria nascholing osteopathie

De accreditatiecommissie heeft in 2018 samen met het NRO bestuur een aangepast "Reglement AC" en "Erkenningscriteria nascholing osteopathie" opgesteld na een evaluatie van de bestaande richtlijnen en vergeleken met de standaarden welke gevoerd worden door de medische en paramedische wereld in Nederland.

Deze nieuwe richtlijnen zijn voorgelegd aan de NVO (welke ze ook voorgelegd heeft aan de enkele nascholingsorganisatoren), waarna ze in 2019 voorgelegd kunnen worden aan het CvO. Het is de bedoeling dat deze nieuwe richtlijnen per 01-07-2019 in werking treden.

5.2.3.6 Actiepunten 2019

- Na goedkeuring van het vernieuwde Reglement AC en Erkenningscriteria nascholing osteopathie door NVO en CvO, is het streven dat dit ingevoerd kan worden vanaf 01-07-2019. De NRO-registerleden en nascholingsorganisatoren zullen tijdig ingelicht worden.
- Eind 2019 / begin 2010 kan, na het inwerken van de nieuwe richtlijnen met de bestaande AC-leden, begonnen worden met het werven van nieuwe commissieleden.

5.3 Klachtencommissie

5.3.1 Inleiding

Als klachtencommissie van het NRO presenteren we hierbij het jaarverslag 2018. Onder klachtencommissie wordt per 1.1.2017 verstaan: alle onder het Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie vallende klachtenfunctionarissen.

5.3.2 Werkzaamheden klachtencommissie

5.3.2.1 Algemeen

De taken en de werkwijze van de klachtenfunctionarissen zijn geregeld in het Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie.

5.3.2.2 Doel van Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Hierin wordt beschreven aan welke nieuwe (kwaliteits-)regels elke zorgaanbieder moet voldoen. Voor de nieuwe klachten- en geschillenregeling gold een overgangstermijn tot 1 januari 2017. Per deze datum is de nieuwe klachten- en geschillenregeling voor NRO-geregistreerde osteopaten in werking getreden. De klachtencommissie NRO is beëindigd en vervangen door de Geschillencommissie Osteopathie, uitgevoerd door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Wanneer er sprake is van een klacht, bepaalt de Wkkgz dat door iedere zorgverlener aan zijn/ haar cliënt een onafhankelijke klachtenfunctionaris moet worden aangeboden. NRO geregistreerde osteopaten zijn aangesloten bij de centrale klachtenregeling. Onderdeel hiervan is de onafhankelijke klachtenfunctionaris gefaciliteerd door het NRO. Voor de klachtenafhandeling door de osteopaat en de begeleiding door de klachtenfunctionaris is het NRO Reglement Klachtenfunctionaris van toepassing. Onderdeel van de klachten- en geschillenregeling zijn Algemene Voorwaarden Osteopathie die tot stand zijn gekomen tussen NVO, NRO, Consumentenbond en de Patiëntenfederatie Nederland. Osteopaten zijn eraan gehouden hun diensten conform deze voorwaarden te leveren. Het Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde. Verder heeft dit reglement als doelstelling de kwaliteit van de beroepsbeoefening van de bij het NRO geregistreerde osteopaten te bevorderen en te bewaken.

5.3.2.3 De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat momenteel uit 3 leden, ieder bij het NRO geregistreerde osteopaten. De leden worden benoemd door het bestuur van het NRO. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar en zijn onbepaald herbenoembaar. Ontslag kan eerder plaatsvinden indien naar de opvatting van betreffende organisatie betreffende persoon zijn bijdrage niet naar behoren uitvoert dan wel het vertrouwen van de overige commissieleden of het bestuur van het NRO verloren heeft. Een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van het NRO, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet.

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. de klager van gratis advies te dienen met betrekking tot het indienen van de klacht;
- b. de klager bijstaan bij het formuleren van de klacht;
- c. het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen van de klacht;
- d. het aangeven van de eventuele verdere mogelijkheden mocht een klacht door bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet kunnen worden opgelost;

- e. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.

5.3.2.4 Klachtgerechtigden

Een klachtgerechtigde is een patiënt/cliënt die gebruik maakt van de diensten van een osteopaat geregistreerd bij het NRO, of daarvan gebruik gemaakt heeft, of de wens te kennen heeft gegeven om van die diensten gebruik te willen maken, dan wel namens deze patiënt/cliënt zijn wettelijke vertegenwoordiger of degene die door deze patiënt/cliënt is gemachtigd.

5.3.2.5 Welke personen kunnen worden aangeklaagd?

De personen tegen wie een klacht kan worden ingediend zijn als register-lid ingeschreven in het Nederlandse Register voor Osteopathie tijdens de uitoefening van zijn of haar beroep als osteopaat.

5.3.2.6 Mogelijkheden van klachtenprocedure

Op de eerste plaats wordt er, naast het geven van gratis advies aan klager bij het indienen van de klacht en het bijstaan van het formuleren van de klacht, gekeken of er een mogelijkheid bestaat tot het komen tot een oplossing tussen klachtgerechtigde en osteopaat. Indien dit niet mogelijk blijkt zal de klachtgerechtigde door de klachtenfunctionaris erop worden gewezen welke mogelijke verdere stappen hij kan nemen. Verder verzamelen en rubriceren de klachtenfunctionarissen de klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klachtgerechtigde laagdrempelige klachtenprocedure waar geen kosten aan verbonden zijn;
- b. een onafhankelijke en onpartijdige klachtopvang en -bemiddeling;
- c. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- d. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en osteopaat.
- e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klachtgerechtigde en osteopaat.

5.3.3 Samenstelling

Met het verstrijken van de overgangstermijn van de nieuwe klachten- en geschillenregeling volgens de Wkkgz per 1 januari 2017, zijn er per die datum 2 nieuwe klachtenfunctionarissen door het bestuur NRO benoemd, Dat zijn mevrouw S. Waanders, osteopate D.O.-mro en de heer L. Horck, osteopaat D.O.-mro. Later in het jaar is er nog een derde klachtenfunctionaris benoemd. Dat is mevrouw H. Fokker, osteopate D.O.-mro. De samenstelling van de Klachtencommissie is in 2018 onveranderd gebleven.

5.3.4 Rooster van aftreden

Door het in werking treden van de Wkkgz is de functie van de klachtencommissie per 1 januari 2017 herzien en is de functie van de oude Klachtencommissie NRO extern ondergebracht in de Geschillencommissie Osteopathie bij De Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) te Den Haag.

Aftreedschema commissie klachtenfunctionarissen.

Functie	Datum toetreden	Herbenoembaar	Aftredend
Luc Horck Klachtenfunctionaris	Januari 2017	Januari 2020	
Sylvia Waanders Klachtenfunctionaris	Januari 2017	Januari 2020	
Helene Fokker, Klachtenfunctionaris	September 2017	September 2020	

5.3.5 Samenvatting klachten 2018

In het jaar 2018 zijn er 5 klachten binnengekomen. De klachten zijn in onderling overleg tussen secretariaat NRO en de klachtenfunctionarissen verdeeld. Op het ogenblik van schrijven van dit jaarverslag zijn er van de 5 klachten 4 afgehandeld (waarvan een begin 2019) en 1 direct doorverwezen naar de Stichting Geschillencommissie. Daarnaast is er door osteopaten en patiënten nog 9 keer contact gezocht met de klachtencommissie om informatie / advies in te winnen over de klachtenprocedure waarbij dit niet heeft geleid tot het officieel indienen van een klacht. Als laatste is er een klacht direct bij de Stichting Geschillencommissie ingediend.

5.3.6 Overzicht klachten 2013 – 2018

Jaar	Aantal	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Behandeld
2013	8	3	5	0	3
2014	4	4	0	1	4 (1)
2015	4	4	0	0	3
2016	3	3	0	2	1
2017 (2)	8	n.v.t.	n.v.t.	0	8
2018	5	n.v.t.	n.v.t.	0	3 (3)

(1): klacht is direct verder geleid aan de Commissie van Toezicht (CvT)

(2): einde van de klachtencommissie NRO, begin van commissie klachtenfunctionarissen NRO

(3): 1 klacht direct ingediend bij de GC; 1 klacht nog lopend (afgehandeld begin 2019)

In het jaar 2007 zijn er ook rubrieken gemaakt van het soort klachten die bij de klachtencommissie zijn binnengekomen. Het doel hiervan is om meer inzicht te krijgen in het soort klachten die een tendens hebben meer op te treden.

De rubrieken zijn als volgt geformuleerd:

- Categorie 1 Klachten over gebrek aan of incorrecte informatie verstrekking naar de patiënt.
- Categorie 2 Klachten over inhoud van de osteopatische behandeling die niet conform het beroepsprofiel c.q. competentieprofiel zijn uitgevoerd.
- Categorie 3 Klachten over kosten/ facturering/ behandelingsduur
- Categorie 4 Klachten over handelingen of uitspraken waarbij de intimiteit grenzen van de patiënt worden overschreden.
- Categorie 5 Klachten over behandeling met lichamelijk letsel als gevolg.

In onderstaande overzicht hebben we tevens m.b.t. de rubrieken vanaf 2007 een overzicht gemaakt van de binnengekomen ontvankelijke klachten. Sommige klachten bestonden uit meerdere onderdelen. De categorisering is per onderdeel van een klacht toegepast en in het schema verwerkt.

Rubriek	2013	2014	2015	2016	2017 (1)	2018	Totaal
Cat. 1	3	1	0	1	1	0	6
Cat. 2	0	1	0	1	3	4	9
Cat. 3	0	0	0	0	1	0	1
Cat. 4	0	2	2	2	2	1	9
Cat. 5	0	0	2	1	1	0	4

(1): einde van de klachtencommissie NRO, begin van commissie klachtenfunctionarissen NRO

5.3.7 Casuïstiek

Patiënt K., klager
Osteopaat K., aangeklaagde.

Een patiënt meldt zich bij een osteopaat met een probleem in de voet. Het eerste consult bestaat uit de gebruikelijke onderdelen, namelijk de anamnese en het onderzoek. Daarbij wordt ook uitleg gegeven dat er tussen allerlei structuren in het lichaam verbindingen kunnen bestaan.

Tijdens het tweede consult is een van de technieken die wordt gebruikt een lokale techniek hoog op de thorax. Deze techniek wordt toegepast na een summere uitleg. De patiënt vindt dit vreemd, maar maakt een afspraak voor een volgend consult.

In de loop van het derde consult vraagt de osteopaat toestemming om in de schaamstreek te mogen behandelen. Hierbij wordt, net als tijdens het tweede consult, weinig uitleg gegeven. De patiënt vindt de gang van zaken heel vreemd (probleem in de hiel, behandeling van eerst de thorax, daarna de schaamstreek) en stopt acuut de behandeling. Twijfel over of alles tijdens de consulten wel correct is verlopen overheerst. Na een gesprek met een van de klachtenfunctionarissen, waarin onder meer wat meer duidelijkheid over osteopathie in het algemeen wordt gegeven, besluit de patiënt de klacht niet verder te laten behandelen.

5.4 College van Toezicht

5.4.1 Inleiding

Dit jaarverslag geeft een verkort overzicht van de werkzaamheden van het College van Toezicht (CvT) over het jaar 2018.

Om klacht- en tuchtrecht-procedures te kunnen uitvoeren heeft het NRO de volgende commissies geformeerd:

- Klachtenfunctionaris
- Geschillencommissie (indien tussenkomst van klachtenfunctionaris onvoldoende is)
- College van Toezicht (behandelt tuchtzaken)
- College van Beroep (behandelen van een beroep tuchtzaken)

Bij het CvT komen klachten binnen die door de klachtencommissie van het NRO of de externe geschillencommissie niet kunnen worden behandeld. Dit kan komen door de zwaarte of complexiteit van een klacht, of doordat de te verwachten sanctie die kan worden opgelegd beter past bij de mogelijkheden van het CvT. Het kan echter ook zijn dat klager direct vraagt om behandeling door het CvT, waarna de klacht door het secretariaat van het NRO direct wordt doorgestuurd naar het college.

Klachten komen binnen bij de secretaris van het CvT. De secretaris zal daarop contact opnemen met de voorzitter die bepaalt wat de te volgen stappen zullen zijn. Dit vervolg hangt af van de inhoud van het klaagschrift en de ernst van de zaak.

De procedure staat beschreven in het reglement CvT. Dit reglement is voor eenieder terug te vinden op de site van het NRO, onder het kopje 'over NRO'.

5.4.2 Samenstelling

Het College van Toezicht telt één rechtsgeleerd lid, dat tevens voorzitter is van het College, één arts en drie geregistreerde osteopaten D.O. Het College benoemt uit haar midden een secretaris.

De leden van het College van Toezicht worden benoemd door het bestuur van het NRO, gehoord het bestuur van de NVO, en na eerste instelling gehoord het College. In een al dan niet tussentijdse vacature van het College van Toezicht dient het bestuur van het NRO zo spoedig mogelijk te voorzien.

De zittingsduur van de leden van het College van Toezicht bedraagt vijf jaar. Na afloop van deze termijn zijn zij eenmaal herkiesbaar, wederom voor een periode van vijf jaar.

Dhr. Mr. I.P.C. Sindram	advocaat te Malden	voorzitter
Tako Nijveld	osteopaat te Hollandsche Rading	secretaris
Bjorn Meershoek	osteopaat te Groenlo	lid
Cees Rietbergen	osteopaat te Zeewolde	lid
Mw. I. ter Horst	arts te Meersen	lid

5.4.3 Rooster van aftreden

Functie	Datum toetreden	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter I.P.C. Sindram	Februari 2011	Januari 2016	Januari 2021
Secretaris Tako Nijveld	Januari 2013	Januari 2018	
Lid Bjorn Meershoek	Januari 2012	Januari 2017	Januari 2022
Lid Pieter Achten	April 2016	April 2021	
Lid M.K.P. Moerman	November 2017	November 2022	

5.4.4 Doelstellingen

Zorgvuldigheid is in de gezondheidszorg belangrijk. Aan beroepsbeoefenaren zoals Osteopaten, worden veel eisen gesteld om die zorgvuldigheid te bewerkstelligen. Eisen op (para) medisch-technisch gebied, maar ook wat betreft de omgang met patiënten en hun familieleden. Osteopaten beschikken over persoonlijke informatie van hun patiënten. Daar moeten ze vertrouwelijk mee omgaan.

Er zijn verschillende manieren om de zorgvuldigheid te bewaken of te toetsen. Eén daarvan is het college van Toetsing/ Tuchtrect (CvT).

Het tuchtrect heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de Osteopathische Praktijk te toetsen.

Als een cliënt van mening is dat er tijdens een behandeling iets is misgegaan, kan daarover een klacht worden ingediend bij een tuchtcollege. Naar aanleiding van die klacht kan het college de betrokken Osteopaat een maatregel opleggen, bijvoorbeeld een berisping.

In het uiterste geval wordt het de Osteopaat verboden nog langer zijn beroep uit te oefenen onder het gebruik van zijn titel. Verder kan van een uitspraak ook een voorlichtende en leerzame werking uitgaan naar andere beroepsbeoefenaren.

5.4.5 Samenvatting College van Toezicht 2018

Er zijn in 2018 geen klachten direct of indirect bij het CvT binnen gekomen.