



Nederlands Register voor Osteopathie

**Jaarverslag**

**2020**

# Inhoudsopgave

Nederlands Register voor Osteopathie	0
Jaarverslag	0
2020	0
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 Nederlands Register Osteopathie</b>	<b>3</b>
2.1 <i>Rechtsvorm</i>	3
2.2 <i>Organisatie</i>	3
2.3 <i>Belanghebbenden</i>	4
2.4 <i>Doelstellingen NRO</i>	5
2.4.1 Statutair	5
2.4.2 Onafhankelijkheid Register	5
2.4.3 Kerntaken en doelstellingen	6
2.4.4 Register	6
<b>3 Bestuur Nederlands Register Osteopathie</b>	<b>7</b>
3.1 <i>Samenstelling en rooster van aftreden</i>	7
3.2 <i>Doelstellingen</i>	7
3.3 <i>Werkzaamheden</i>	8
3.3.1 Bestuursvergaderingen	8
3.3.2 Overleg met het secretariaat	9
3.3.3 Overleg met externe adviseurs	9
3.4 <i>Samenvatting bestuur 2020</i>	9
3.4.1 Algemeen	9
3.4.1.1 Corona pandemie	9
3.4.2 Organisatie	10
3.4.2.1 Procesverbetering	10
3.4.2.2 Samenstelling bestuur	10
3.4.2.3 'cyberrisk' verzekering	10
3.4.2.4 Beleidsplan	10
3.4.3 Wet- en regelgeving	10
3.4.3.1 Wijzigen reglementen	10
3.4.4 Opleidingen	11
3.4.4.1 Ontwikkelen naar NVAO niveau	11
3.4.4.2 Nieuwe opleiding osteopathie	11
3.4.5 EFFO	11
3.5 <i>Vooruitblik bestuur</i>	12
<b>4 Commissies Nederlands Register voor Osteopathie</b>	<b>13</b>
4.1 <i>Registratiecommissie</i>	13
4.1.1 Samenstelling en rooster van aftreden 2020	13
4.1.2 Doelstellingen	13
4.1.3 Werkzaamheden	13
4.1.4 Samenvatting Registratiecommissie 2020	14
4.1.4.1 Fact & figures 2020	14
4.1.4.2 gevolgen corona pandemie	16
Jaarverslag 2020	1

4.1.4.3	Herziening criteria	17
4.1.4.4	Visitatie en nevenberoep	17
4.1.5	Vooruitblik 2021	17
4.1.5.1	Herziening criteria	17
4.1.5.2	NVAO	17
4.1.5.3	Examencommissie	18
4.1.5.4	Informatievoorziening aan studenten op diploma-uitreiking	18
4.1.5.5	Leden registratiecommissie	18
4.2	<i>Accreditatiecommissie</i>	19
4.2.1	Samenstelling en rooster van aftreden 2020	19
4.2.2	Doelstelling	19
4.2.3	Werkzaamheden	20
4.2.4	Samenvatting Accreditatiecommissie 2020	20
4.2.4.1	Personele bezetting accreditatiecommissie	20
4.2.4.2	Accreditaties in 2020	20
4.2.4.3	Accreditatieaanvragen	21
4.2.4.4	Vooruitblik 2021	22
4.3	<i>Klachtencommissie</i>	23
4.3.1	Samenstelling en rooster van aftreden	23
4.3.2	Doelstelling	23
4.3.3	Werkzaamheden klachtencommissie	24
4.3.3.1	Algemeen	24
4.3.3.2	Klachtgerechtigden	24
4.3.3.3	Welke personen kunnen worden aangeklaagd?	24
4.3.3.4	Mogelijkheden van klachtenprocedure	24
4.3.4	Samenvatting klachten 2020	25
4.3.5	Overzicht klachten 2015 – 2019	25
4.3.6	Casuïstiek	26
4.4	<i>College van Toezicht</i>	27
4.4.1	Samenstelling en rooster van aftreden	27
4.4.2	Doelstelling	27
4.4.3	Werkzaamheden	28
4.4.4	Samenvatting College van Toezicht 2020	28

# 1 Inleiding

Namens de Stichting het Nederlands Register voor Osteopathie (NRO) presenteert het bestuur het jaarverslag van de stichting van het jaar 2020. 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 2020. Het bestuur faciliteert een aantal NRO commissies. Deze commissies publiceren hun eigen jaarverslag. Per commissie is in hoofdstuk 4 een samenvatting van het jaarverslag 2020 opgenomen in dit jaarverslag.

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

## 2 Nederlands Register Osteopathie

### 2.1 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](http://www.osteopathie-nro.nl)).

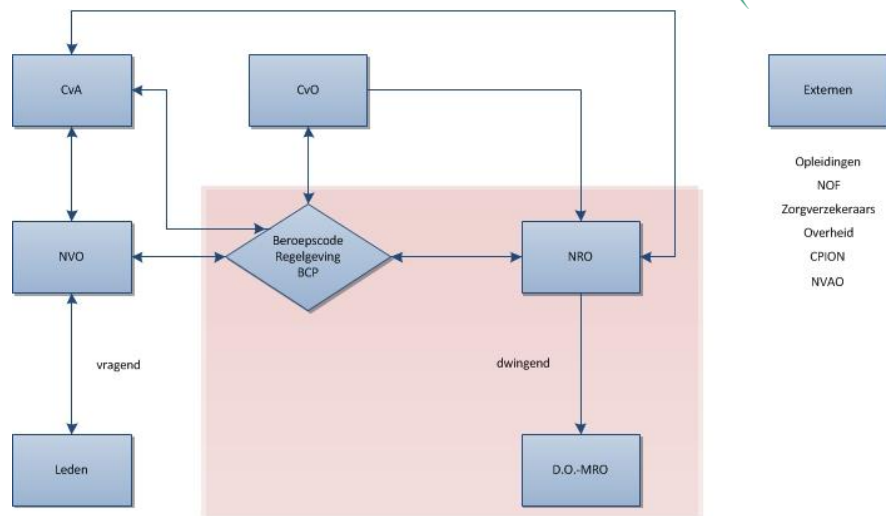
### 2.2 Organisatie

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.



## 2.3 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. EFFE, 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

## 2.4 Doelstellingen NRO

### 2.4.1 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

### 2.4.2 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.

### 2.4.3 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.

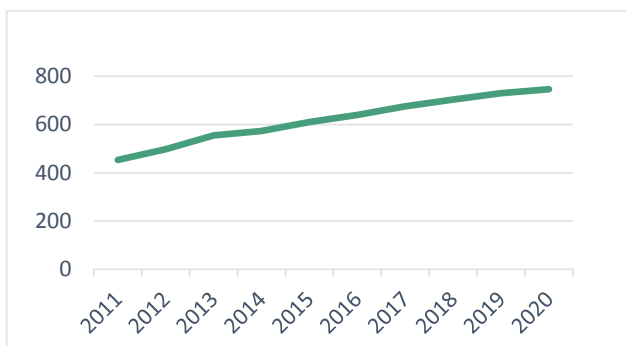
#### Middelen

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

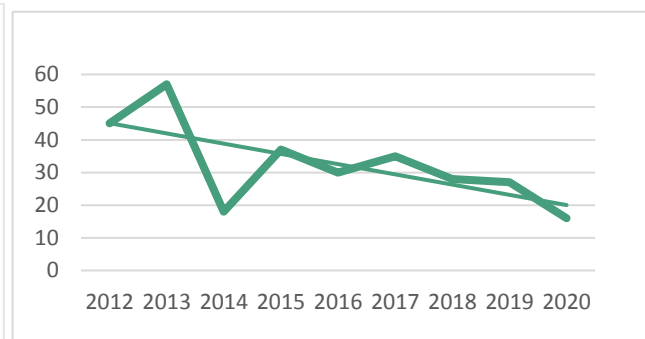
### 2.4.4 Register

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

## 3 Bestuur Nederlands Register Osteopathie

### 3.1 Samenstelling en rooster van aftreden

Functie & naam	Datum toetreden	(Her)benoeming	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter Edward Rietbergen	1 januari 2019		1 januari 2022	
Penningmeester Susanne Gilhuis	1 januari 2019		1 januari 2022	
Secretaris Luc Horck	1 januari 2020		1 januari 2022	

### 3.2 Doelstellingen

Naar jaarlijks gebruik heeft het bestuur de afgelopen bestuursperiode en 2020 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 toezien op de kwaliteit van osteopathisch onderwijs en het erkennen van opleidingen in de osteopathie waarbij we streven naar NVAO-accreditatie als norm voor NRO erkenning.
- Het registreren van gekwalificeerde osteopaten en herregistreren van geregistreerde osteopaten waarbij we streven naar gelijkwaardig niveau (BSc) als (her)registratie eis
- Het toezien op de kwaliteit van osteopathische na- en bijscholing en het accrediteren van na- en bijscholingen in de osteopathie.
- Het ontwikkelen, toezicht houden en faciliteren van actuele regelgeving, richtlijnen en standaarden.
- Het in stand houden en het professionaliseren van de organisatie.
- 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 actief uitvoeren van het dagelijks bestuur, het bepalen en uitvoeren van beleid en het toetsen van beleid en organisatie bij externe experts
- Duidelijk en transparant blijven communiceren met belanghebbenden.
- Professionaliseren en praktisch beheersbaar houden van het register door te blijven digitaliseren en automatiseren.
- In samenwerking met NVO inzicht verkrijgen in het niveau van de huidige groep osteopaten en de mogelijkheden die er zijn om iedereen op een gelijkwaardig niveau te laten komen indien er een NVAO geaccrediteerde opleiding tot osteopaat komt.
- Blijven ontwikkelen van de regelgeving waarbij we rekening houden met de ontwikkelingen binnen de osteopathie en veranderingen in wet- en regelgeving

### 3.3 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 2020.

**Vaststaande overleggen:**

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

#### 3.3.1 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 2020:

8 januari  
12 februari  
25 maart  
13 mei  
24 juni  
2 september  
28 oktober  
09 december

#### Bestuursvergaderingen met commissies 2020:

25 maart  
28 oktober

#### Bestuursvergaderingen met NVO bestuur 2020:

9 september

### 3.3.2 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.

### 3.3.3 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.

## 3.4 Samenvatting bestuur 2020

### 3.4.1 Algemeen

#### 3.4.1.1 Corona pandemie

In 2020 beheerst het corona virus (COVID-19) de gehele wereld. De overheid was genoodzaakt steeds meer maatregelen te nemen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.

Vergaande maatregelen moesten genomen worden waaronder sluiting van de osteopathie praktijken in april, een gedeelte van mei en vervolgens weer in december 2020.

Dit heeft het afgelopen jaar veel impact gehad op de gehele samenleving en ook op ons osteopaten.

Ook voor het NRO is dit een nieuwe situatie geweest waarin we onze werkwijze moesten vinden.

Wij hebben als bestuur hebben er bewust voor gekozen om ons niet te mengen in de informatieverstrekking.

De NVO is het orgaan binnen de osteopathie wat de belangen van hun leden behartigt.

Wel heeft het NRO gecommuniceerd over het besluit van de overheid dat de praktijken moesten sluiten.

Op de nieuwsbrief van december 2020 zijn een aantal negatieve reactie teruggekomen op de zakelijke toon die het NRO hanteert in de nieuwsbrief. Hier hebben we in vervolg meer aandacht aan besteedt.

Het NRO is geconfronteerd met meldingen van geregistreerde over osteopaten die de lockdown zouden negeren. Hierop heeft de registratiecommissie actie ondernomen.

Ook de controlerende taak die het NRO heeft uitgevoerd in december op het mogelijk niet sluiten van een praktijk heeft negatieve emoties opgeroepen.

Over de manier van de controle uitvoeren heeft het NRO haar excuses aangeboden aan haar geregistreerde.

NRO blijft van mening dat het NRO de taak heeft hier toezicht op te houden.

Voor de patiënt is een NRO geregistreerde osteopaat de garantie dat deze osteopaat onder andere voldoet aan de eisen van de overheid.

## 3.4.2 Organisatie

### 3.4.2.1 Procesverbetering

Het bestuur en secretariaat hebben de doelstelling de organisatie zo ver mogelijke te professionaliseren en digitaliseren. In het kader hiervan hebben er digitale veranderingen plaatsgevonden voor het versturen van de facturen voor het jaarregistratiegeld. Hiervoor wordt gebruik succesvol gemaakt van Wefact. Dit maakt het versturen van de facturen een stuk makkelijker.

### 3.4.2.2 Samenstelling bestuur

Per 1 januari 2020 heeft de heer Luc Horck de functie van secretaris overgenomen van dhr. S. Tolenaar. Samen met mw. Gilhuis en dhr. Rietbergen voeren ze het dagelijks bestuur van de stichting.

### 3.4.2.3 'cyberrisk' verzekering

In 2020 heeft het NRO een cyberrisico verzekering afgesloten die de financiële gevolgen dekt van inbreuk op onze systemen of onze data.

### 3.4.2.4 Beleidsplan

In 2020 heeft het NRO het beleidsplan aangepast op de huidige omstandigheden. Hierin staan onze missie, visie en kernwaardes beschreven. Daarnaast staan de doelstellingen en strategie beschreven.

## 3.4.3 Wet- en regelgeving

### 3.4.3.1 Wijzigen reglementen

Vanuit de doelstelling om de organisatie te professionaliseren is er in 2020 een begin gemaakt met het inventariseren welke reglementen er aan vervanging toe zijn.

Het College van Osteopathie (CvO) heeft de opmerking gemaakt dat de reglementen onnodig complex en onleesbaar zijn. Ze hebben het advies gegeven om in plaats van verder in de bestaande reglementen te wijzigen te overwegen om volledig alles nieuw in te richten. Het staat in de planning om alle reglementen die NRO ter beschikking staan te herzien.

In 2020 is het reglement RC en het Reglement erkenningscriteria opleidingen en nascholing gewijzigd om de volledig nieuwe beleidsregel beoordelingsprocedure en -criteria voor erkenning opleidingen osteopathie, die 2 voormalige beleidsregels vervangt, te kunnen implementeren. Een consultatieronde is afgerond, waarna vervolgens de wijzigingen zijn voorgedragen aan het CvO.

In september 2020 is het CvO bij elkaar gekomen. Ze hebben het besluit genomen dat het “*Reglement erkenningscriteria opleidingen en nascholing*” gewijzigd kan worden. Daarnaast hebben ze schriftelijk ingestemd met het wijzigen van het Reglement registratiecommissie. Als laatste hebben ze het besluit genomen om de volledig nieuw beleidsregel beoordelingsprocedure en -criteria voor erkenning opleidingen osteopathie als nieuwe beleidsregel in te stellen.

#### Reglement CvT en CvB

Vanuit het bestuur is er besloten dat het huidige benoemingstermijn van het CvT en CvB niet werkbaar is. Hiervoor zijn in eerste instantie alle relevante wijzigingen doorgevoerd zodat de commissies operationeel kunnen blijven (benoemingstermijnen aanpassen).

Als alle regelementen herzien zijn zal alles definitief in dezelfde stijl/ vorm aangepast worden.

In 2021 zullen deze wijzigingen ter goedkeuring aan de besturen van NVO en NRO voorgelegd worden.

#### Reglement RC

Er wordt gewerkt aan het aanpassen van de reglementen.

RC streeft naar deregulering met minder maar duidelijker criteria.

### 3.4.4 Opleidingen

#### 3.4.4.1 Ontwikkelen naar NVAO niveau

Het doel van het NRO is om toe te zien op de kwaliteit van osteopathisch onderwijs en het erkennen van opleidingen in de osteopathie waarbij we streven naar NVAO-accreditatie als norm voor NRO erkenning. In 2020 is in lijn met deze doelstelling de nieuwe beleidsregel “beoordelingsprocedure en -criteria voor erkenning opleidingen osteopathie” ingesteld.

#### 3.4.4.2 Nieuwe opleiding osteopathie

Los van de huidige opleidingen heeft zich in 2018 een nieuwe partij aangediend. Dit betreft Thim hogeschool die een opleiding tot osteopaat wenst te gaan starten met NVAO accreditatie.

In 2019 en 2020 hebben ze dit voorgezet. Ze hebben aangegeven in 2021 NVAO accreditatie aan te gaan vragen.

### 3.4.5 EFFO

In 2020 vonden er 2 vergaderingen van de EFFO (voorheen FORE/EFO) plaats.

In het voorjaar heeft een vergadering plaatsgevonden in Lissabon/ Portugal. In het najaar heeft de vergadering middels ZOOM plaatsgevonden.

In 2020 zijn diverse “working groups” gevormd: Education working group, Marketing and communications working group, Research working group en de Lobbying and regulation working group.

Voor NRO zou de laatste werkgroep mogelijk interessant zijn. Echter met regulation wordt met name het doel bedoeld om te komen tot wettelijke erkenning i.p.v. auto-regulatie opgezet door registers osteopathie. NRO blijft eerder een uitzondering als het gaat om volledig gescheiden register van vereniging voor osteopaten. Ook in 2020 waren de belangrijkste onderwerpen vooral verenigingsbelangen.

In 2020 zijn de volgende landen wettelijk erkend/ gereguleerd: Finland, Frankrijk, IJsland, Denemarken, Liechtenstein, Malta, Portugal, Zwitserland en Groot Brittannië.



Het vergaderen middels ZOOM mocht de efficiëntie van fysiek bij elkaar komen niet benaderen.  
Geconcludeerd kan worden dat het fysiek samenkomen meer rendement oplevert dan digitaal vergaderen.

### 3.5 Vooruitblik bestuur

Kwaliteit van het onderwijs wordt in Nederland geborgd door de NVAO.

In 2021 zal een nieuwe opleiding osteopathie NVAO accreditatie aan gaan vragen.

Vanuit het NRO hopen we van harte dat deze NVAO accreditatie behaald gaat worden.

NVAO accreditatie is van belang om onze visie om te zetten in daadwerkelijk beleid, doelstellingen en strategie.

Bij het behalen van NVAO accreditatie is het de visie van het bestuur NRO dat niet alleen het osteopathie onderwijs een BSc graad moet leveren, maar ook de beroepsgroep ten minste op BSc moet zijn. In samenwerking met het NVO zal hier een passend stappenplan voor bedacht gaan worden.

## 4 Commissies Nederlands Register voor Osteopathie

### 4.1 Registratiecommissie

#### 4.1.1 Samenstelling en rooster van aftreden 2020

Functie & naam	Datum toetreden	Herbenoemd	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter: Sander Tolenaar	Januari 2020		Januari 2023	
Lid: Rob van Zelst	Januari 2017	Januari 2020	Januari 2023	
Lid: Frank van der ven	April 2014	April 2017 April 2020	April 2023	

#### 4.1.2 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.

#### 4.1.3 Werkzaamheden

De commissie heeft tot taak  
Jaarverslag 2020

- 1 het beheer van het register.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 het volgens dit reglement visiteren van opleidingen, opleidingslocaties, osteopaten en praktijkruimten ter vaststelling of men aan de gestelde eisen voldoet.
- 6 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.
- 7 het mededelen of een persoon ingeschreven staat in het register aan eenieder die daarom verzoekt.
- 8 het bekendmaken ten bate van de ingeschrevenen van de praktijkadresgegevens van alle ingeschrevenen aan personen of relevante organisaties (o.a. zorgverzekeraars).

#### 4.1.4 Samenvatting Registratiecommissie 2020

##### 4.1.4.1 Fact & figures 2020

###### Stand register per 31-12-2020

Situatie per 31/12	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal geregistreerden	610	648	675	703	730	746
Inschrijvingen	38	34	40	46	40	34
Uitschrijvingen	14	12	14	22	13	13
Herregistraties	135	113		122	127	61
Visitaties		95		108	87	90

###### Stand register naar vooropleiding per 31-12-2020

Vooropleiding	Aantal	Percentage
Fysiotherapie	586	78.55%

CPION certificaat MBK	140	18.77%
Oefentherapie Cesar	5	0.67%
Oefentherapie Mensendieck	4	0.54%
Verpleegkunde	4	0.54%
Ergotherapie	3	0.40%
Radiodiagnostisch laborant	2	0.27%
Geneeskunde	2	0.27%
<b>Totaal</b>	<b>746</b>	<b>100.00%</b>

### Osteopaten met een nevenberoep

Nevenberoep	Aantal	Percentage
Fysiotherapeut	47	60.26%
Oedeemtherapeut	1	1.28%
Acupuncturist	1	1.28%
Ambulance verpleegkundige	1	1.28%
Biomagneetpaartherapie	1	1.28%
Bioresonantietherapie	2	2.56%
Diepe bindweefselmassage	1	1.28%
Causopractie	1	1.28%
Coach	2	2.56%
Yoga/mindfulness coach	1	1.28%
Oefentherapie Mensendieck	1	1.28%
Krankengymnast (in DL)	1	1.28%
Kinder verpleegkundige	2	2.56%
Mesoloog	3	3.85%
Orthomanueel arts	1	1.28%
Orthomoleculaire/KPNI therapeut	1	1.28%
PH therapeut	1	1.28%
Pilatestrainer/BML coach	1	1.28%
Podoloog/acupunctuur	1	1.28%
Shockwavetherapie	1	1.28%
VLOW borstweefselbehandelaar	1	1.28%



Ergotherapeut	1	1.28%
Tijdelijk ft tijdens lockdown	5	6.41%
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.1.4.2 gevolgen corona pandemie

Het jaar 2020 is ook voor osteopaten een bewogen jaar. Het beleid van de overheid om de corona pandemie terug te dringen treft osteopaten in hun praktijkvoering. Opleidingen en aanbieders van nascholing moeten sluiten of alternatieve communicatievormen ontwikkelen. Gaandeweg het jaar ontving de commissie veel vragen van geregistreerde osteopaten die in de problemen dreigden te komen bij herregistratie, ten gevolge van het uitvallen van nascholingsactiviteiten. Per 5 jaar moet ieder registerlid voor herregistratie voldoen aan de scholingseis (160 uur geaccrediteerde nascholing). Het jaar 2020 is op dit onderwerp daarom voor veel osteopaten een verloren jaar. Gelukkig zien we dat een aantal organisatoren creatieve oplossingen hebben gevonden om mondjesmaat weer nascholing aan te bieden. Aan het begin van de coronacrisis heeft NRO een coulancregeling opgesteld voor een tekort aan nascholing, hier zaten een aantal (te) beperkende voorwaarden aan. Omdat alle registerleden te maken hebben met de gevolgen van corona is besloten om iedereen mee te laten profiteren van een nieuwe regeling. Concreet houdt dit in dat ieder registerlid eenmalig één jaar extra de tijd krijgt om aan de scholingseis te voldoen.

Een ander gevolg van de corona pandemie is het overheidsbeleid om niet-medische contactberoepen te sluiten. Praktijken gingen dicht en patiënten werden geïnformeerd. Er zijn sinds het begin van de lockdown helaas diverse meldingen van geregistreerden over andere geregistreerden binnengekomen op het secretariaat. Dit ging over osteopaten die de lockdown zouden negeren. Melders vroegen aan NRO om hiertegen op te treden. Elke melding is door de commissie serieus genomen en aan de meldende collega's is gevraagd naar concrete informatie. De kwaliteit van de meldingen varieerde. Regelmatig ging het om geruchten die nauwelijks concreet waren. Daarop reageerde de commissie terughoudend.

In de enkele wel concrete casussen zijn de betreffende geregistreerden benaderd waarbij het meestal om vals alarm bleek te gaan. Bijvoorbeeld: online agenda was niet geblokt terwijl er aantoonbaar niet gewerkt werd, of de andere disciplines in de praktijk waren open maar de osteopaat niet).

Vaak wordt er door betrokkenen slecht gecommuniceerd: een website straalt bijvoorbeeld uit dat de praktijk open is, in werkelijkheid is men dicht.

Van één niet concrete melding heeft de commissie geen overtuigend 'bewijs' dat er niet gewerkt is maar heeft de commissie ook geen overtuigend bewijs dat er wel gewerkt is.

De mogelijkheden voor de registratiecommissie om hier daadwerkelijk tegen op te treden zijn beperkt. Toch werd hier door een aantal geregistreerden wel expliciet om gevraagd. Het tegen het overheidsbeleid in open zijn betreft een wettelijke overtreding. In eerste instantie is het aan de politie om hiertegen op te treden. NRO hecht natuurlijk wel aan naleving van de beroepscode, reglementen en richtlijnen. De registratiecommissie kan echter slechts optreden door geregistreerden aan te spreken op gedrag of door een klacht in te dienen bij het CvT. Daarvoor ontbrak het in deze casussen aan bewijskracht.

De wijze waarop communicatie naar de achterban heeft plaatsgevonden vanuit de organisatie is achteraf bezien niet goed geweest. Ook heeft de NVO geen enkele aandacht gegeven aan dit thema terwijl juist zij

het orgaan is die beleid aan de achterban moet communiceren en over de emoties onder de achterban kan communiceren.

#### 4.1.4.3 Herziening criteria

De registratiecommissie is aan de slag gegaan met het evalueren van de reglementen. Deze bestaan uit het **reglement registratiecommissie**, het **reglement erkenningscriteria opleiding en nascholing osteopathie** en een uitgebreide set beleidsregels. Gaandeweg de jaren zijn meerdere beleidsregels opgesteld om interpretatie te geven aan het reglement of om oplossingen voor nieuwe tussentijdse ontwikkelingen te bieden. Dit heeft e.e.a. niet bepaald overzichtelijker gemaakt. Knelpunt bij de reglementen is dat de criteria voor opleidingen, nascholingen en osteopaten kris kras door elkaar zijn beschreven. Wat ook als een knelpunt wordt ervaren is de complexiteit door de wildgroei aan beleidsregels. Ook zijn de reglementen tekstueel onnodig complex geschreven. Een laatste knelpunt betreft de gevolgen van het beleid om de opleidingen op HBO-BSc niveau te brengen. Dit laatste knelpunt had dit jaar prioriteit en heeft geresulteerd in een herziening 'eerste fase' van het **reglement registratiecommissie**, het **reglement erkenningscriteria opleidingen en nascholing osteopathie** en een geheel nieuwe **beleidsregel beoordelingsprocedure en -criteria voor erkenning opleidingen osteopathie**. Laatstgenoemde beleidsregel brengt de beoordelingsprocedure- en criteria op NVAO vergelijkbaar niveau en maakt het mogelijk om door de NVAO geaccrediteerde opleidingen direct (lees: zonder verdere NRO beoordelingsprocedure) te erkennen. Deze reglementen kwamen tot stand door een traject ingezet door het bestuur, in samenwerking met de registratiecommissie, het NVO bestuur en de huidige erkende opleidingen. De nieuwe reglementen hebben de reguliere wijzigingsprocedure doorlopen en zijn bekrachtigd door het CVO met ingangsdatum 22 september 2020.

De herziening 'tweede fase' op basis van de overige knelpunten (m.n. complexiteit en actualiteit) zal in het voorjaar van 2021 worden afgerond.

#### 4.1.4.4 Visitatie en nevenberoep

De afgelopen jaren is een inventarisatie gemaakt van de registerleden die een nevenberoep uitoefenen. Op basis van vragenlijsten zijn deze geregistreerden gevraagd naar de wijze van praktijkorganisatie en scheiding van beroepen. Daarnaast zijn de betreffende praktijken doorgelicht t.a.v. profilering op de website. Dit is samen met de resultaten van de vragenlijsten gebruikt om te bepalen welke praktijken d.m.v. een visitatie zouden worden getoetst. Inmiddels zijn deze visitaties afgerond. Op enkele kleine suggesties voor profilering na zijn hierbij geen grote onvolkomenheden vastgesteld. Hieruit blijkt dat deze osteopaten goed in staat zijn om verschillende therapievormen duidelijk onderscheidbaar uit te oefenen. In het nieuwe reglement dat in 2021 zal worden afgerond zullen de criteria voor het nevenberoep daarom passender worden omschreven.

### 4.1.5 Vooruitblik 2021

#### 4.1.5.1 Herziening criteria

In de eerste helft van 2021 zal de registratiecommissie het definitieve concept voor de herziene en nieuwe reglementen afronden en het bestuur verzoeken de reguliere wijzigingsprocedure in gang te zetten. Doelstellingen voor de nieuwe criteria zijn om te actualiseren, te versimpelen, te verduidelijken.

#### 4.1.5.2 NVAO

In 2021 zal naar alle waarschijnlijkheid een NVAO accreditatieprocedure worden doorlopen door Hogeschool Thim. Vooruitkijkend is het van belang om vanuit het NRO een aantal scenario's uit te werken voor het toekomstig registerbeleid.

Ook het streven van de NVO naar overheidserkenning en eventueel ook opname in de wet BIG zal gevolgen hebben voor het registerbeleid.

#### 4.1.5.3 Examencommissie

Het is al jaren gebruikelijk dat de RC wordt uitgenodigd om eindexamens bij te wonen aan de erkende opleidingen. De RC wil de examencommissie opheffen omdat er geen duidelijke functie is om dit als NRO te doen, terwijl de kwaliteit van de opleidingsbeoordeling sinds 2014 aanzienlijk verhoogd is. De kwaliteitszorg, examencriteria, examenprocedure, informatievoorziening aan en zorg voor studenten zijn items waar bij de opleidingsbeoordelingen (eerst door Bureau Vercoouteren, nu door Alexis en straks door NVAO) grondig op ingezoomd wordt.

Reglementair is de RC niet gehouden aan het bijwonen van examens. Ook is NRO niet deskundig om opleidingen te toetsen. Daarbij komt dat de beoordeling van opleidingen extern en onafhankelijk behoort plaats te vinden. Een reden om dit voort te zetten zou kunnen zijn het behoud van een relatie met de opleidingen. Dit is echter geen RC taak.

De RC wil de toestemming van het bestuur vragen om de examencommissie op te heffen.

#### 4.1.5.4 Informatievoorziening aan studenten op diploma-uitreiking

Het is ook een jarenlang gebruik geweest dat bestuurders van NRO aanwezig waren bij de diploma-uitreiking op de opleidingen. Omdat dit feitelijk een NVO taak is heeft het NRO bestuur deze taak enkele jaren geleden doorgegeven aan het NVO bestuur. Dit heeft voor zover de RC weet geen vervolg meer gekregen waardoor er nu geen informatievoorziening meer is aan afgestudeerden, over de osteopathie in Nederland, de beroepsvereniging en het register. De RC vind het uitdragen van het beroep nog altijd een belangrijke NVO taak. Het zou goed zijn als er heldere informatie beschikbaar komt voor deze doelgroep. Wij lopen nog wel eens tegen onbegrip en onwetendheid aan bij nieuwe kandidaat registerleden. De NVO kan de osteopathie in Nederland vertegenwoordigen maar ook media meebrengen waarin heldere uitleg wordt gegeven. Denk aan een praatje door de NVO voorzitter (kan ook d.m.v. een filmpje) en een folder voor beginnende osteopaten. De RC wil het bestuur vragen hier uitwerking aan te geven.

#### 4.1.5.5 Leden registratiecommissie

In 2021 zullen Frank van de Ven, lid en Sander Tolenaar, voorzitter, beiden aftreden. Rob van Zelst, lid, overweegt om voorzitter te worden. De RC hoopt in het voorjaar twee nieuwe leden te verwelkomen die met de commissie mee gaan draaien in 2021. Frank van de Ven zal aftreden wanneer een nieuw lid benoemd wordt. Sander Tolenaar zal op 31-12-2021 aftreden. Op deze manier kan een vloeiende overdracht plaatsvinden.

## 4.2 Accreditatiecommissie

### 4.2.1 Samenstelling en rooster van aftreden 2020

Functie & naam	Datum toetreden	Herbenoemd	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter: Paul Smolder	Januari 2012	Januari 2017		Oktober 2020
Lid: Frank Langerak	Februari 2012	Februari 2017	Februari 2022	
Lid: Tracey Lear	Januari 2013	Januari 2018	Januari 2023	
Lid: Kees Rietbergen	Oktober 2020		Oktober 2025	

### 4.2.2 Doelstellingen

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.

### 4.2.3 Werkzaamheden

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 erkenningscriteria 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.

### 4.2.4 Samenvatting Accreditatiecommissie 2020

#### 4.2.4.1 Personele bezetting accreditatiecommissie

In 2020 heeft er een verandering in de samenstelling van de commissieleden plaatsgevonden. Voorzitter Paul Smolders is in oktober 2020 afgetreden en heeft plaatsgemaakt voor Kees Rietbergen. Frank Langerak en Kees Rietbergen zullen samen zorgdragen voor de taken van het voorzitterschap. Zodoende kan Kees Rietbergen zich inwerken in de werkzaamheden van voorzitter en in februari 2022 het stokje van Frank Langerak volledig overnemen.

#### 4.2.4.2 Accreditaties in 2020

In totaal werden er 60 accreditatieaanvragen door organisatoren in 2020 beoordeeld door de accreditatiecommissie.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
						Maand 1 t/m 6	Maand 7 t/m 12
Status aanvraag	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Goedgekeurd	53	58	63	67	70	40	9

In aanvraag		6	4	13	10	7	0	1
Afgewezen		10	14	16	13	10	5	5
<b>TOTAAL</b>							<b>45</b>	<b>15</b>
		<b>69</b>	<b>76</b>	<b>92</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>60</b>	

#### 4.2.4.3 Accreditatieaanvragen

De accreditatiecommissie is wederom met goede moed in 2020 aan de slag geweest met de aanvragen. Het aantal aanvragen is aanzienlijk gedaald en dit natuurlijk ivm de Corona-Pandemie en de daardoor beperkende maatregelen. Deze daling zal zich natuurlijk nog verder doorzetten na de 2e lock-down van 15 dec 2020 tot 3 maart 2021. Wel is er een mogelijkheid geboden om online- cursussen te volgen. Enkele organisatoren hebben hier gebruik van gemaakt. Voor de cursist vinden we dit niet ideaal en hopen dat snel met verruiming van de versoepelingen de cursussen weer live kunnen worden gevolgd.

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%), 2019 (11,5%) 2020 (16,7%)

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. 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

Eerder bleven aanvragen vaak lang openstaan omdat de organisatoren een nascholing organiseren, zonder daarbij een syllabus te kunnen overleggen. Met ingang van het nieuwe reglement moeten vanaf 1 juli 2019 alle documenten behorende bij de aanvraag, minimaal 8 weken voor aanvang in bezit van de AC zijn. Dit begrenst de willekeur van aanleveren door de organisatoren en nu kan een aanvraag tijdig beoordeeld zijn. Ook voor de cursisten is dit een positieve ontwikkeling.

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.

#### 4.2.5 Vooruitblik 2021

In 2021 kan, na het inwerken van de nieuwe richtlijnen met de bestaande AC-leden en nieuw lid Kees Rietbergen al gekeken worden naar nog een nieuw AC lid. AC lid Tracey Lear heeft een aspirant lid in gedachten welke ook werkzaam is in haar praktijk. Als de versoepeling het toelaten wordt een datum geprikt om dit aspirant lid te introduceren aan de voltallige commissie. Het aspirant lid wordt dan wijsgemaakt met de AC- taken en aan de hand hiervan bekijken we of er serieus interesse bestaat deel te nemen.

## 4.3 Klachtencommissie

### 4.3.1 Samenstelling en rooster van aftreden 2020

De samenstelling van de klachtencommissie NRO is in 2020 veranderd ten opzichte van 2019. De heer Horck is per 1 januari 2020 van rol veranderd. Hij zal niet meer actief als klachtenfunctionaris optreden maar op de achtergrond als coördinator / klankbord voor de twee andere klachtenfunctionarissen aanwezig zijn.

Functie	Datum toetreden	Herbenoemd	Herbenoembaar	Aftredend
Coordinator L. Horck	Januari 2017	Januari 2020	jan 2023	
Klachtenfunctionaris H. Fokker	September 2017	September 2020	September 2023	
Klachtenfunctionaris A. Engelen	November 2019	November 2022	November 2025	

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.

### 4.3.2 Doelstellingen

Onder klachtencommissie wordt per 1.1.2017 verstaan: alle onder het Reglement Klachtenfunctionaris Osteopathie vallende klachtenfunctionarissen.

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 NRO. 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 door overleg 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.



### 4.3.3 Werkzaamheden

#### 4.3.3.1 Algemeen

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.

#### 4.3.3.2 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.

#### 4.3.3.3 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.

#### 4.3.3.4 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. Er is dus duidelijk sprake van bemiddeling met als doel het komen tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing zónder de klacht vakinhoudelijk te behandelen. 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 klachttopvang 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.

#### 4.3.4 Samenvatting klachten 2020

In het jaar 2020 zijn er 5 klachten door de klachtenfunctionarissen begeleid. De klachten zijn in onderling overleg tussen secretariaat NRO en de klachtenfunctionarissen verdeeld. Op het ogenblik van schrijven van dit jaarverslag zijn alle 5 klachten afgehandeld. Daarnaast is er nog 6 keer contact gezocht met de klachtencommissie (meestal via het secretariaat NRO) om informatie/ advies in te winnen over de klachtenprocedure. Van deze 6 meldingen kwamen er 4 van een osteopaat en 2 van een patiënt. Van deze 6 meldingen zijn er uiteindelijk 4 als klacht door een klachtenfunctionaris behandeld (deze horen dus bij de 5 klachten die door de klachtenfunctionarissen zijn begeleid). Ook is er nog een klacht, waarvan de klachtenprocedure in 2019 is begonnen, in 2020 afgehandeld.

#### 4.3.5 Overzicht klachten 2015 – 2019

Jaar	Aantal klachten	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Behandeld
2016	3	3	0	2	1

Jaar	Aantal klachten	Ingetrokken	Behandeld	Meldingen zonder het indienen van een officiële klacht
2017 (1)	8	0	8	5
2018	5	0	3 (2)	8
2019	4	0	4	6
2020	5	0	5	2

(1): einde van de oude klachtenregeling, begin van de Wkkgz

(2): 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/ behandel tijd

Categorie 4 Klachten over handelingen of uitlatingen 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	2016	2017 (1)	2018	2019	2020	Totaal
Cat. 1	1	1	0	1	1	4
Cat. 2	1	3	4	0	0	8
Cat. 3	0	1	0	1	1	3
Cat. 4	2	2	1	0	1	6
Cat. 5	1	1	0	2(2)	3	7

(1): einde van de oude klachtenregeling, begin van de Wkkgz

(2): een van deze twee klachten gaat over de fysieke bedreiging van osteopaat door partner van patiënt

#### 4.3.6 Casuïstiek

In het begin van 2020 maakt een patiënt melding van een klacht. Ze wil graag een kopie van haar dossier van de osteopaat waar ze in behandeling is aangetekend toegestuurd krijgen. De osteopaat geeft haar een kort verslag van haar behandelingen, maar geen kopie van haar volledig behandeldossier. Hiermee neemt de patiënt geen genoegen, ze vraagt meermaals om een kopie van het volledige behandeldossier dat ze aangetekend per post wil ontvangen. De osteopaat geeft geen gehoor aan haar vraag. Daarop besluit de patiënt een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris helpt de patiënt de klacht duidelijk te krijgen en helder te formuleren. Na extra verduidelijkt te hebben aan de osteopaat dat de patiënt wettelijk recht heeft op haar volledig dossier, wordt dit door de osteopaat per aangetekende post opgestuurd.

## 4.4 College van Toezicht

### 4.4.1 Samenstelling en rooster van aftreden 2020

Functie en naam	Datum toetreden	Herbenoemd	Herbenoembaar	Aftredend
Voorzitter: Advocaat I.P.C. Sindram	Februari 2011	Februari 2016	Februari 2021	
Secretaris : osteopaat Tako Nijveld	Januari 2008	Januari 2013 Januari 2018		
Lid: osteopaat Bjorn Meershoek	Januari 2012 Januari 2017	Januari 2017	Januari 2021	
Lid: osteopaat Pieter Achten	April 2016		April 2021	
Lid: arts M.K.P. Moerman	November 2017		November 2022	

### 4.4.2 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 Toezicht (CvT).

Het tuchtrecht 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.

### 4.4.3 Werkzaamheden

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'.

### 4.4.4 Samenvatting College van Toezicht 2020

Er zijn in 2020 geen klachten direct of indirect bij het CvT binnen gekomen. Wel is er een begin gemaakt met het aanpassen van het reglement van het college. De ontwikkelingen op het vlak van de WKKGZ en veranderingen bij het indienen van een klacht, vragen een herziening. In hoofdlijnen zal het reglement blijven bestaan, een aantal paragrafen zullen echter worden aangepast. In de loop van 2021 zal dit vernieuwde document aan de besturen van NRO en NVO worden voorgelegd.