

# Jaarverslag 2021



Juni 2022, Utrecht



# Waar staan we voor

## Onze Missie

Het bevorderen van een kwalitatief hoogstaande beroepsuitoefening door paramedici. Kwaliteitsregistratie borgt en geeft inzicht in de kwaliteit van de beroepsuitoefening van paramedici. Het gaat over deskundigheidsbevordering van paramedici en het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

## Onze Visie

Onze visie is dat paramedici zich bij het Kwaliteitsregister Paramedici willen registreren. Een kwaliteitsregistratie die voor onder meer cliënten, zorgverzekeraars en werkgevers zichtbaar en van meerwaarde is.

**22.000** paramedici hebben een kwaliteitsregistratie. Zij zijn trots op hun vak en laten dat zien.

## Onze Kernwaarden

Klantgerichtheid  
Resultaatgerichtheid





# Kwaliteitsregister voor

## Negen paramedische beroepsgroepen

KP is het kwaliteitsregister voor paramedische beroepsgroepen die erkend zijn door artikel 34 van de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG). De aangesloten paramedische beroepsgroepen zijn minimaal HBO opgeleid en hebben minimaal een Bachelor degree. In 2021 staan er 40.000 paramedici geregistreerd: 22.000 kwaliteitsregistraties en 18.000 diplomaregistraties.

## Onafhankelijkheid KP

Bij KP zijn negen paramedische beroepsgroepen aangemeld door de paramedische beroepsvereniging. KP is een wendbare netwerkorganisatie waarin de paramedische beroepen samenwerken. KP bepaalt hierbij een eigen strategie, beleid en uitvoering. KP werkt als onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk.



KP werkt samen met de beroepsverenigingen van de paramedische beroepsgroepen waarbij de eigen onafhankelijkheid wordt bewaard.



# Over KP

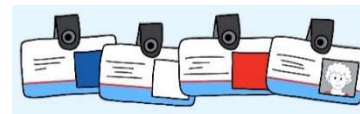


De KP organisatie bestaat uit een bestuur, verschillende commissies en een werkorganisatie. Uitgangspunt is dat meerdere personen uit de paramedische beroepsgroepen verbonden zijn bij en actief zijn binnen de KP organisatie. Het bestuur bestaat uit afgevaardigden van de aangesloten paramedische beroepsgroepen. De commissieleden zijn voorgedragen door de paramedische beroepsgroepen, zij vormen de connectie tussen KP en het veld. De inhoud staat centraal binnen de commissies. De werkorganisatie voert de registratie- & accreditatie werkzaamheden en de klachten- en geschillenregeling uit en ondersteunt verder het bestuur en de commissies.

## Kerntaken

|                                                                                                                            |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>KWALITEITSREGISTER<br/>PARAMEDICI</b> | Registratie en herregistratie                                                 | 1.621 eerste inschrijvingen<br>3.188 herregistraties<br>275 tijdelijke periodieke registraties<br>2 ingediende bezwaren                                                                                                                                                            |
|                                          | Accreditatie deskundigheidsbevordering                                        | 2.749 verleende aanvragen voor accreditatie<br>2 ingediende bezwaren                                                                                                                                                                                                               |
|  <b>KLACHTENLOKET<br/>PARAMEDICI</b>    | Klachten en geschillenregeling (Wkkgz)<br>Interprofessionele klachtenregeling | <b>Klachten en geschillenregeling (Wkkgz)</b><br>40 afgehandelde klachten en 5 geschillen. Bij 2 zaken is in 2021 uitspraak gedaan, 1 geschil is opgelost met mediation.<br><br><b>Interprofessionele klachtenregeling</b><br>Er zijn geen klachten over beroepsgenoten ontvangen. |

## KP organisatie op 31 december 2021



|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werk<br>organisatie                   | Peter Buisman (directeur-bestuurder)<br>Marleen Birkhoff (back office)<br>Lucielle van den Broek-Porsius (back office)<br>Manon Notenboom (back office)<br>Ilona Veldhuis (back office)                                                                                                                                                         | Tessa Draaisma (front office)<br>Sebastiaan van Goolen (front office)<br>Miranda Kulk (front office)<br>Lily Smit (front office)<br>Karin Verkleij (front office)<br>Madelinde van der Zwaag (front office)                                                                                                                          |
| Accreditatie<br>commissie             | Aurelia Kroezen (beroepsgroep oefentherapeuten, voorzitter)<br>Quinta van der Sluijs (beroepsgroep diëtisten)<br>Vacature (beroepsgroep ergotherapeuten)<br>Hanneke Hendrikse (beroepsgroep huidtherapeuten)<br>Iris Verberne (beroepsgroep logopedisten)                                                                                       | Sandra Putting (beroepsgroep MBB'ers)<br>Nelleke Brand (beroepsgroep optometristen)<br>Wendy Hordijk (beroepsgroep orthoptisten)<br>Amy Dieker (beroepsgroep podotherapeuten)                                                                                                                                                        |
| Geschillen<br>commissie<br>Paramedici | Liane Versteeg (voorzitter)<br>Martha Besemer (cliëntvertegenwoordiger)<br>Nel Bengel- ten Voorde en Ukie Harkema (beroepsgroep diëtisten)<br>Ingrid Heutink (beroepsgroep ergotherapeuten)<br>Noortje Apeldoorn (beroepsgroep huidtherapeuten)<br>Pieter Harmsma (beroepsgroep logopedisten)<br>Sija Geers- van Gemeren (beroepsgroep MBB'ers) | Ellen Goosen en Norma Klarenbeek (beroepsgroep oefentherapeuten)<br>Wouter Verboon en Tom Wille (beroepsgroep optometristen)<br>Wijnanda Asjes, (beroepsgroep orthoptisten),<br>Lieke van Brink- Schuts en Patricia Gerritsen-Postmus (beroepsgroep podotherapeuten)<br><br>Paul Hoogland (ambtelijk secretaris geschillencommissie) |
| Registratie<br>commissie              | Jannemiek Sonneveld (beroepsgroep optometristen, voorzitter)<br>Vacature (beroepsgroep diëtisten)<br>Lucelle van de Ven (beroepsgroep ergotherapeuten)<br>Lilian Dekkers (beroepsgroep huidtherapeuten)<br>Yvonne Brookman (beroepsgroep logopedisten)                                                                                          | Ellen van de Zande (beroepsgroep MBB'ers)<br>Marieke Telleman (beroepsgroep orthoptisten)<br>Nienke Dijk (beroepsgroep podotherapeuten)<br>Debby de Ridder (beroepsgroep oefentherapeuten)                                                                                                                                           |
| Bestuur                               | Cindy Koolhaas (beroepsgroep logopedisten, voorzitter)<br>Bianca Rootsart (beroepsgroep diëtisten)<br>Monique van Bekkum (beroepsgroep huidtherapeuten)<br>Jo Duvivier (beroepsgroep MBB'ers)<br>Viola Zegers (beroepsgroep oefentherapeuten)                                                                                                   | Kristel te Hofsté (beroepsgroep optometristen)<br>Rutger Sonneveld (beroepsgroep podotherapeuten)<br>Theo van der Bom (beroepsgroep ergotherapeuten, uitvoerend bestuurder)<br>Anky Morshuis (beroepsgroep orthoptisten, uitvoerend bestuurder)<br>Peter Buisman (directeur-bestuurder)                                              |





# Klantgerichte communicatie

De telefonische bereikbaarheid is in 2021 verbeterd ten opzichte van 2020. Bijna 100% van de bellers heeft direct contact met de helpdesk. In twee derde van de gevallen had een KP medewerker het directe klantencontact. In een derde van de gevallen vond het klantencontact plaats met de door KP ingeschakelde externe helpdesk. Als via de externe helpdesk een boodschap werd achtergelaten, kreeg de beller binnen 1-2 werkdagen via e-mail of telefonisch antwoord op de gestelde vraag.



Ruim 162.000 mensen bezochten de website, dat is 12% meer dan in 2020. Het aantal acties die mensen op de site uitvoerden was 327.321. 77% daarvan was een nieuwe bezoeker. Gemiddeld kwamen mensen 2 maal op de website en bekeken dan gemiddeld 3 pagina's. De meeste bezochten Mijn KP (29%), 5% van de bezoekers bezocht het register. Er is in 2021 gestart met het bouwen van nieuwe websites voor KP, ADAP en het Klachtenloket Paramedici. De communicatieadviseurs van de beroepsverenigingen hebben meegedacht in het toekomstige webdesign. Op de nieuwe sites komen foto's van geregistreerden op de werkplek. Ook komen er interviews op met paramedici van alle negen beroepsgroepen over hun werk, drijfveren en ervaringen met het Kwaliteitsregister Paramedici.

Medewerkers uit de werkorganisatie zijn in 2021 op diverse (online) bijeenkomsten van beroepsverenigingen aanwezig geweest voor het beantwoorden van vragen over accreditatie, registratie en herregistratie en het gebruik van het digitaal portfolio, specialisatieregisters of de kwaliteitscriteria.



Het KP is continu op zoek naar manieren om het toevoegen van activiteiten en het aanvragen van een (her)registratie te verbeteren. De input hiervoor werd in 2021 geleverd door de paramedici via de helpdesk en in een focusgroep. De vragen zijn opgepakt in de nieuwsbrieven en door een KP medewerkster beantwoord in een video welke op de website is geplaatst.



# KP in beeld

## Nieuwsbrieven

Er werden 11 nieuwsbrieven verstuurd naar ruim 31.000 paramedici. Rond de 48% van de paramedici opende de nieuwsbrieven. Gemiddeld 8% klikte daarna nog door via de links in de nieuwsbrieven. Onderwerpen waren onder andere de KP-app, de coronaregelingen, de interprofessionele klachtbehandeling, online scholingen, het digitaal portfolio en de deskundheidsbevorderende activiteiten Individuele Professionele Ontwikkeling, Intercollegiaal Overleg en Journal Club. Ongeveer 800 scholingsaanbieders ontvingen 6 nieuwsbrieven. Gemiddeld 41% opende de nieuwsbrieven en gemiddeld 9% van de aanbieders klikte verder naar aanvullende informatie. Onderwerpen waren de resultaten van de ADAP focusgroepen uit 2020, de vernieuwingen en verbeteringen binnen de accreditatieaanvraag, het formuleren van leerdoelen en tips over het omzetten van fysieke bijeenkomsten naar online bijeenkomsten.

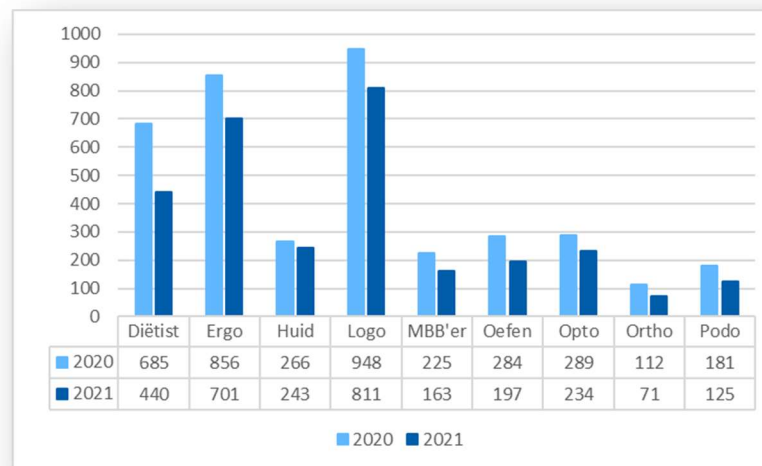


## Social media

KP deelt op Facebook nieuws en stappenplannen voor paramedici en is sinds 2021 ook op LinkedIn, waar het aantal volgers snel groeide naar meer dan 300.

## KP-app

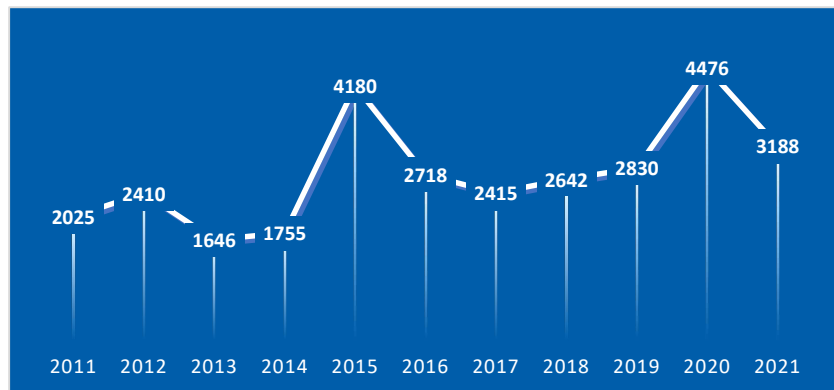
Net als vorig jaar werd de KP-app veelvuldig gepromoot. Dit omdat met het gebruik van de KP-app het toevoegen van activiteiten in het digitaal portfolio makkelijker is. Eind 2021 was de KP-app door ruim 9.000 paramedici gedownload (gerekend vanaf de introductie in 2018).



*Download KP app per beroepsgroep afgelopen 2 jaar*



# Kwaliteit voorop - registratie



Vanaf de start van de kwaliteitscriteria in 2000 ligt elk vijfde jaar het aantal herregistraties hoger dan in de tussenliggende vier jaar. Na de piek van vorig jaar (4.476 periodieke registraties) is het aantal dit jaar zoals verwacht gedaald. In 2021 werden 3.188 herregistraties verricht.

In 2021 zijn de beoordelaars van de aanvragen voor herregistratie bijgeschoold over de kwaliteitscriteria, de activiteiten & kwaliteitsinstrumenten en het beoordelen van een portfolio. De focus heeft gelegen op eenduidig beoordelen en het borgen van de kwaliteit van de beoordeling.

KP ontwikkelt elke vijf jaar nieuwe kwaliteitscriteria. Vorig jaar werd de set 2020-2025 geïmplementeerd. Dit jaar werd de inrichting van het digitaal portfolio geoptimaliseerd. Ook werd de ontwikkeling, implementatie en communicatie van de kwaliteitscriteria 2020-2025 geëvalueerd. Er is in 2021 een projectplanning gemaakt voor de ontwikkeling van de volgende set, de kwaliteitscriteria 2025-2030.

Het belang van kwaliteitsregistratie is in 2021 door KP gepromoot op bijeenkomsten van de hogescholen en beroepsverenigingen.

Met het online register van Kwaliteitsregister Paramedici is de status van alle geregistreerde paramedici zichtbaar voor cliënten, zorgverzekeraars en werkgevers. Voor het vergroten van de zichtbaarheid van kwaliteitsregistratie wisselt KP sinds 2021 maandelijks gegevens uit met Vektis. Hierdoor werden voor zowel paramedici als zorgverzekeraars administratieve lasten verminderd. Daarnaast deelt Vektis vanaf 2021 jaarlijks een rapportage over het zorgaanbod, voor iedere beroepsgroep, met KP. Deze rapportage deelt KP met de paramedische beroepsverenigingen, zodat deze over waardevolle gegevens beschikken voor de beleidsontwikkeling met betrekking tot de eigen beroepsgroep.







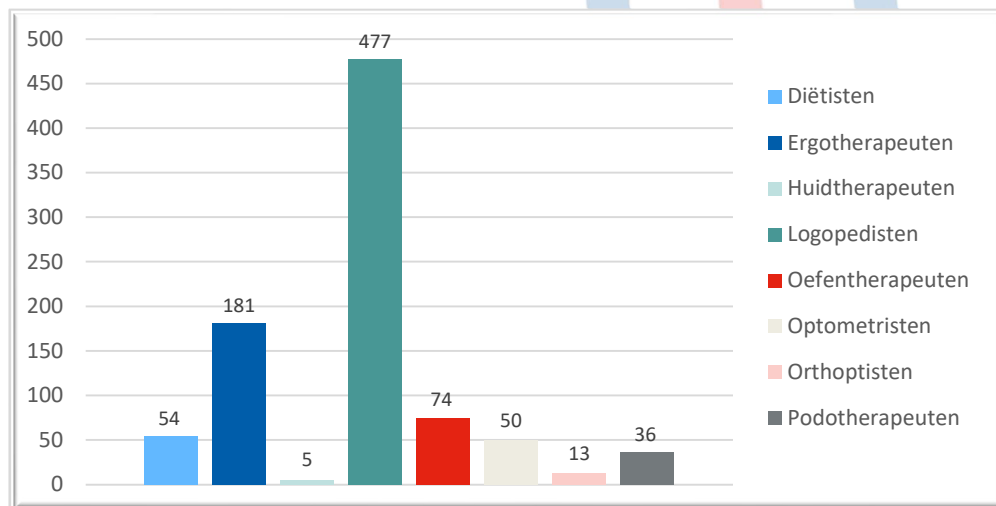
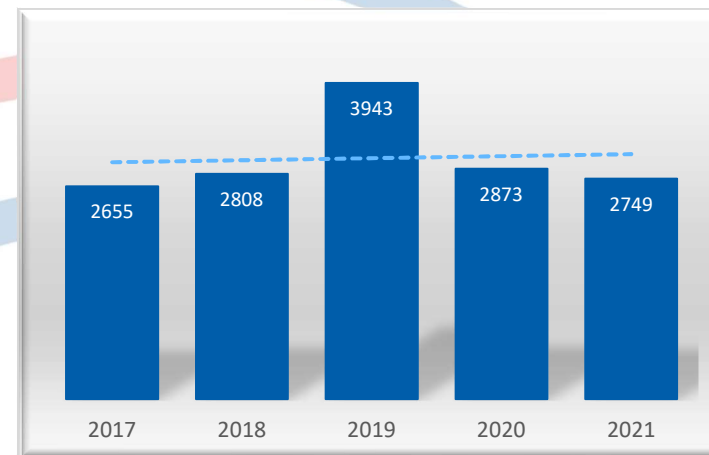
# Kwaliteit voorop - accreditatie

In 2021 werden 2.749 aanvragen voor accreditatie ingediend. Te zien is dat eigenlijk alleen 2019 een afwijkend jaar was wat betreft accreditatie aanvragen. Het aantal in 2021 is vergelijkbaar met de andere vier jaren.

In 2020 werd het accreditatieproces gestroomlijnd en in 2021 zijn de veranderingen doorgevoerd in PE-online en de werkwijze van ADAP. Zo werden de accreditatie-aanvraag en het beoordelingskader aangepast. Hierdoor is het aanvragen en het beoordelen meer op elkaar en op de accreditatiecriteria afgestemd.

Er werd meer informatie ontwikkeld om de scholingsaanbieders te ondersteunen bij hun aanvraag. Informatie over de criteria, de leerdoelen en de zelfstudie. De bestaande formats zijn in 2021 aangepast en aangevuld.

Een ander doel van de aanpassingen was om direct de juiste informatie te verzamelen en zo het proces te versnellen. In vergelijking met 2020 is de doorlooptijd van de accreditatie-aanvraag verbeterd, deze ging van gemiddeld 55 dagen naar 46 dagen.



Aantal geaccrediteerd IO per beroepsgroep

Bij de implementatie is veel aandacht besteed aan het thema 'uniformiteit van beoordelen'. In 2021 hebben alle beoordelaars kalibreersessies bijgewoond om de manier van beoordelen op elkaar af te stemmen en de kwaliteit hoog te houden. Voor het inwerken van beoordelaars werd een startpakket ontwikkeld zodat iedereen over de juiste kennis en informatie beschikt.

Na de evaluatie van het accreditatieproces voor scholingen is in 2021 ook het proces voor accreditatie van Intercollegiaal Overleg (IO) onder de loep genomen. Aanbevelingen om dat proces te verbeteren worden uitgewerkt in 2022.



# Klachten en geschillen (Wkkgz)

## Klachten

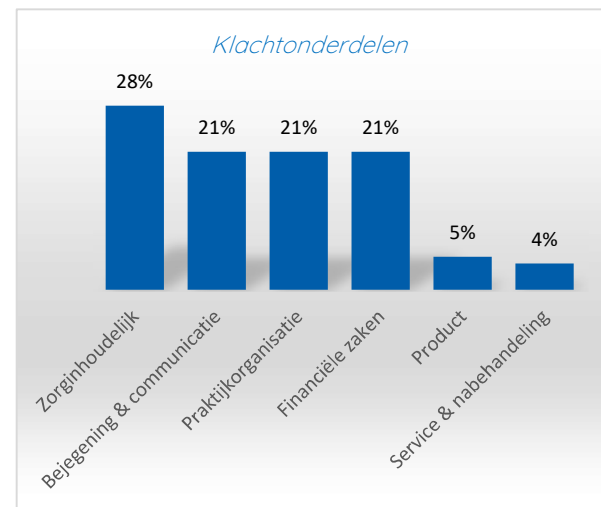
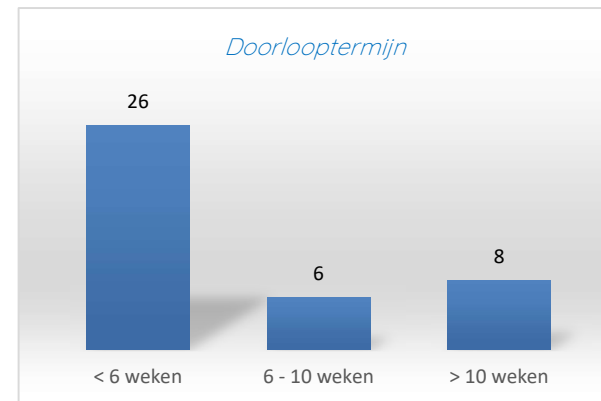
In 2021 hebben 47 klagers een klacht ingediend bij KLP over paramedici van zeven van de negen beroepsgroepen. Dit aantal is vergelijkbaar met dat van voorgaande jaren. Huidtherapeuten en podotherapeuten genereren ook dit jaar iets meer dan de helft van de klachten. De aantallen van logopedisten, diëtisten, oefentherapeuten en optometristen liggen rond het gemiddelde van afgelopen jaren. Opvallend is de stijging van het aantal ergotherapeuten waartegen een klacht is ingediend. Het aantal klachten is gering gezien de 40.000 bij KP geregistreeerde paramedici.

40 van de ontvangen 47 klachten zijn in 2021 afgerond. De gemiddelde doorlooptermijn was vorig jaar iets meer dan vijf en halve week vanaf ontvangst. In 2020 was dat nog gemiddeld acht weken. De meeste klachten bestaan uit meerdere onderdelen. Bij paramedici gaan de klachten vooral over zorginhoudelijke zaken (bijvoorbeeld onzorgvuldig onderzoek, verkeerde diagnose), op de voet gevolgd door bejegening (bijvoorbeeld onvriendelijk te woord gestaan), praktijkorganisatie (bijvoorbeeld wijze van omgaan met klachten, bereikbaarheid) en financiële zaken (bijvoorbeeld de hoogte van de factuur of een gewenste compensatie).

## Geschillen

In 2021 werd het reglement Geschillencommissie Paramedici geactualiseerd. Ook werd hiervan een publieksvriendelijke versie gemaakt. De herziening van het reglement is besproken met Zorgbelang Inclusief en het reglement is ter toetsing voorgelegd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport /CIBG. De goedkeuring heeft een doorlopende erkenning als officiële geschilleninstantie opgeleverd.

De Geschillencommissie Paramedici heeft in 2021 vijf geschillen in behandeling genomen. De geschillen betroffen twee logopedisten, een diëtist en twee huidtherapeuten. In twee zaken is een schadevergoeding geëist. Bij de overige geschillen is geen schadevergoeding geëist. In 2021 is uitspraak gedaan in zes geschillen. Eén geschil over een logopedist is opgelost door middel van mediation. Het betrof vier geschillen die nog liepen uit 2020 en twee geschillen die in 2021 waren aangemeld. De overige twee geschillen zijn ontvangen in het najaar van 2021 en lopen door in 2022. In december 2021 heeft de zitting in één van deze zaken plaatsgevonden. De uitspraak wordt verwacht in 2022.





# Bijlage

## Nevenwerkzaamheden KP bestuursleden op 31 december 2021

|                    |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cindy Koolhaas     | Directeur, Structuur te huur BV                                                                                                                                                                 |
| Bianca Rootsaert   | Directeur, NVD<br>Bestuurslid, Paramedisch Platform Nederland (PPN)                                                                                                                             |
| Monique van Bekkum | Directeur, NVH<br>Directeur, 'de Huidtherapeut'<br>Directeur OVN                                                                                                                                |
| Jo Duvivier        | MBB'er Radiotherapie, Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut<br>Auditor, NIAZ                                                                                                                    |
| Viola Zegers       | Directeur, VVOCM<br>Bestuurslid (secretaris), Paramedisch Platform Nederland (PPN)<br>Lid College van Osteopathie, Nederlandse Vereniging Osteopathie                                           |
| Kristel te Hofsté  | Beleidsmedewerker, OVN                                                                                                                                                                          |
| Rutger Sonneveld   | Directeur Sonneveld Zorgadvies<br>Praktijkmanager Mondzorg 024<br>Adviseur / trainer<br>Bestuurslid, NVvP                                                                                       |
| Theo van der Bom   | Directeur-bestuurder, EN<br>Voorzitter, Paramedisch Platform Nederland (PPN)<br>Vice-voorzitter Skilz<br>Penningmeester, federatie beroepsorganisaties in de zorg (FBZ)                         |
| Anky Morshuis      | Orthoptist, Ziekenhuis Rivierenland<br>Voorzitter beroepenveldcommissie, Hogeschool Utrecht                                                                                                     |
| Peter Buisman      | Lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie, STIP openbaar basisonderwijs Hilversum<br>Directeur strategisch juridisch adviesbureau, Zorglegal<br>Senior jurist, College Perinatale Zorg |