



Stichting Keurmerk Fysiotherapie • Westerlaan 51 • 8011 CA Zwolle
KvK 61758647 •
www.keurmerkfysotherapie.nl

Verslag Geschillencommissie 2019

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2019 waren (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ).

De geschillencommissie is conform de huidige wetgeving ingericht.

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (STB. 2015/407) verplichtte immers de zorgaanbieder tot aansluiting bij een geschilleninstantie binnen één jaar na 1 januari 2016. Geschilleninstanties moesten beschikken over een voorzitter, secretaris en representatief te achten vertegenwoordigers vanuit het vakgebied. Tot de geschillencommissie is derhalve één lid van een patiëntenorganisatie en één lid uit de geleding van de fysiotherapeuten toegetreden.

De samenstelling van de geschillencommissie is als volgt:

Voorzitter: de heer mr. drs. H Vegter, (rechter)

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J.A. van Keulen (advocaat/mediator)

Lid: de heer R. van Aalst (fysiotherapeut)

Lid. de heer R. Fokkink (patiënten geleding)

Er is op de website van Stichting Keurmerk plaats ingeruimd voor een modelformulier, waarmee klachten kunnen worden ingediend, die op een afgeschermd deel van de website worden ontvangen. Daarmee beschikt de Stichting Keurmerk over een procedure waarin maatwerk kon worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen.

De geschillenregeling houdt in dat eerst getracht wordt de klacht op te lossen via de klachtenfunctionaris van de fysiotherapeut tot wie de klacht zich richt.

Voorts zal een mediator in de persoon van mr. R van den Heuvel proberen via mediation het geschil op te lossen.

Tot slot kan de klager de klacht doorsturen naar de Geschillencommissie.

2018

Zoals vermeld in het jaarverslag van 2018 werden er in 2018 twee klachten ingediend en in 2019 afgehandeld.

In de eerste klachtzaak is uitspraak gedaan door de geschillencommissie op 1 februari 2019. Klager had geklaagd over onduidelijkheid van het aantal behandelingen dat op grond van zijn verzekering werd vergoed.

Op grond van beleidsregels TH/BR - 012 van de Nederlandse Zorg Autoriteit handelend over de transparantie inzake informatievoorziening van zorgaanbieders aan de consument en met name beleidsregel 4 lid 1 en lid 2 juncto artikel 5 lid 3 is geoordeeld dat de klacht onder de reikwijdte van het reglement viel en klager ontvankelijk was in zijn klacht.

De klacht is gegrond bevonden en de geschillencommissie heeft geoordeeld dat een redelijk oplossing van het geschil ligt in het bij helfte te verdelen van een declaratie van € 294,75 zodat klager een bedrag van € 147,37 aan de beklagde fysiotherapeut diende te betalen.

In de tweede klachtzaak uit 2018, afgehandeld in 2019 vond klaagster dat haar privacy was geschonden door de beklagde fysiotherapeut. Bij beslissing van 9 januari 2019 werd de klacht ongegrond verklaard.

2019

In 2019 zijn twee klachten in behandeling genomen.

Klacht 1

In september 2019 kwam een klacht van een klaagster binnen over twee fysiotherapeuten uit een praktijk in Oost-Souburg.

De klachten zien op een niet juist uitgevoerde behandeling volgens de Nimroc methode, het onvoldoende reageren op vragen naar aanleiding van toegenomen pijnklachten en in zijn algemeenheid onvoldoende communicatie.

Aan de aangeklaagden is gelegenheid gegeven op de klacht te reageren. De klaagster heeft vervolgens nog in december 2019 gereageerd op wat de aangeklaagden schreven.

In 2020 hebben de aangeklaagden een korte reactie gegeven, Vervolgens is door de ambtelijk secretaris aan klaagster en aangeklaagden aangegeven dat de commissie een zitting niet nodig acht en dat de zaak zonder schriftelijke behandeling zal worden afgedaan. De uitspraak wordt eind maart 2020 verwacht.

Klacht 2

Klaagster wonend in Bergentheim heeft eerst via een algemene klacht bij het Landelijk Zorgpunt van 31 december 2018 haar probleem ingebracht bij de Stichting Keurmerk.

De klachtenfunctionaris van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie Mr. M.A. van den Heuvel heeft voor die tijd getracht de zaak in der minne te regelen en heeft een gesprek met klaagster en aangeklaagden op 19 juli 2019. Dit gesprek heeft niet tot een oplossing geleid.

Klaagster heeft via het webformulier haar klacht bij de Geschillencommissie ingediend op 20 september 2019 bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie een klacht ingediend tegen

aangeklaagden en daarvoor verwezen naar de brief van 31 december 2018 aan het Landelijk Zorgpunt.

Klaagster is van mening dat aangeklaagde sub 2 haar onvoldoende voortvarend en oordeelkundig haar geopereerde hand heeft behandeld en onvoldoende adequaat heeft gereageerd op vragen van haar.

Voorts beklagde zij zich erover dat *aangeklaagde sub 1* onvoldoende oor heeft gehad voor haar bezwaar om in de oefenzaal door hem te worden behandeld. Daarbij komt dat in de fysiotherapiepraktijk onvoldoende duidelijk wordt gemaakt aan cliënten dat de behandeling kan worden verricht door jonge stagiaires, die ook nog eens onvoldoende worden voorgesteld en onvoldoende worden begeleid. Door dit alles is er een gevoel van onveiligheid ontstaan bij klaagster en is in haar visie haar privacy geschonden.

Deze klachten over de zorg en de communicatie vallen onder de reikwijdte van de WKKGZ en het reglement van de Stichting Keurmerk. Klaagster is daarom dan ook ontvankelijk geacht in haar klachten.

De ontvangst van de klacht is bevestigd en partijen hebben de gelegenheid gekregen te reageren. Voorts zijn op de hoogte gehouden van de termijnen.

Op 24 februari 2020 is in deze zaak uitspraak gedaan. De klachten van klaagster zijn grotendeels gegrond geacht met uitzondering van de klachten over onoordeelkundige behandeling en het laten verrichten van de behandeling door stagiaires.

Mr. Annette van Keulen
Ambtelijk secretaris, maart 2020