

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2021 waren (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ). De werkzaamheden van de mediator/klachtenfunctionaris mr. René van den Heuvel binden zich in hoofdstuk 1, die van de geschillencommissie in hoofdstuk 2.

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 door de Stichting aangewezen mediator in de persoon van mr. René van den Heuvel proberen via mediation het geschil op te lossen.

Als dat niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie.

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 was in 2021 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 (patiëntengeleding)

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 kan worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen.

Hoofdstuk 1

Er zijn over de periode 9/11/2020 t/m 21/12/2021 16 klachten ingekomen en afgehandeld.

Afhandelingsduur: 10 binnen een termijn van 4 weken, 4 binnen 6 weken en 2 binnen 3 maanden (mede toe te schrijven aan overlappende vakantieperiodes van betrokkenen.)

Elf klachten betroffen onjuiste declaratie(wijze), waarbij geheel of gedeeltelijk (met coulance) tegemoet werd gekomen aan de klacht: dus minnelijke schikking. Het hoogste geldelijke geschil betrof € 450, de laagste € 36,50.

Vijf klachten waren van inhoudelijke aard: 3 met onjuiste diagnose en/of behandeling.

Bij een klacht bleek geen financieel compromis mogelijk en deze vindt u terug in

hoofdstuk 2.

Bij een klacht is wel tegemoet gekomen terzake van het onderdeel hoogte declaraties, met advies om zaak voor te leggen aan de Geschillencie. Deze zaak is nog niet binnen bij de geschillencommissie.

De derde klacht (onjuiste behandeling en diagnose) is geschikt na excuus van de praktijk, met andere behandelaar en creditering van de (4) behandelingen. De twee andere klachten betroffen het gedrag en communicatie van de behandelend fysiotherapeut, waaraan tegemoet is gekomen door de praktijk, met excuus van de praktijk en creditering van de (2) behandelingen .

Hoofdstuk 2

In 2021 is bij de Geschillen commissie een klacht ingediend door de advocaat van klager nadat het traject bij mr. Van den Heuvel was doorlopen. De klacht handelt over letsel dat door de aangeklaagde fysiotherapeut zou zijn veroorzaakt door zijn behandeling, waardoor de klager stelt pijn te hebben gehad en niet te hebben kunnen werken. Daardoor zou schade zijn ontstaan.

De klacht wordt weersproken door de aangeklaagde die inmiddels ook een advocaat heeft ingeschakeld. Naar verwachting wordt de klacht in de loop van 2022 afgehandeld.

Mr. Annette van Keulen

Ambtelijk secretaris

Geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie

26 april 2022