

Geschillenc en klachtenfunctionaris

Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ) van kracht, onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden. Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstansie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden. De Stichting Keurmerk Fysiotherapie regelt dit voor al haar aangesloten therapeuten middels een eigen geschillencommissie en klachtenfunctionaris.

Als klachtenfunctionaris fungeerde mr.

8 Klachten

R. van den Heuvel. De samenstelling van de geschillencommissie is als volgt: Voorzitter: de heer mr. drs. H Vegter, (rechter) Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J.A. van Keulen ((oud)advocaat/mediator) Lid: de heer R. van Aalst (fysiotherapeut) Lid: de heer R. Fokkink (patiënten geleiding).

Op de website van Stichting Keurmerk Fysiotherapie is 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 Fysiotherapie over een procedure waarin maatwerk kan worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen. Is een klacht over een praktijk of therapeut eenmaal ingediend dan houdt de geschillenregeling 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 om het geschil op te lossen. Tot slot kan de klager de klacht doorsturen naar de

Geschillencommissie.

In de middelingsprocedure met de klachtenfunctionaris werden in 2020 8 klachten over praktijken of therapeuten ontvangen. Er zijn over de periode 2020 (vanaf 11/12/2019 bij inkomende klacht) 8 zaken binnengekomen en behandeld c.q. afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

1. Eén ervan betrof een zaak die ingediend werd door een klager tegen een toenmalige SKF-praktijk, die ten tijde van de klacht al was overgestapt naar het KNGF. Derhalve is de zaak terugverwezen naar de klager zelf en is er gewezen op klachtmogelijkheid bij KNGF, alsmede
2. de zaak direct doorverwezen naar KNGF (op afroep dan beschikbaar voor klager).
3. Eén klacht betrof een derde -klager namens sub 1 (anoniem gebleven) vs. een praktijk (fysiotherapeut) vanwege seksueel overschrijdend gedrag. Deze klacht is nadien teruggetrokken. Er moet hoor en wederhoor plaatsvinden conform ook de code voor de klachtenregeling wat niet mogelijk is als anonieme klager. De klager besloot daarop de klacht niet voort te zetten. Verder onderzoek bij het stafbureau van de SKF wees uit dat er niet eerder klachten door een cliënt jegens die praktijk en fysiotherapeut zijn/waren binnengekomen, zodat een verder onderzoek naar die anonieme klacht niet opportuun bleek.
4. Van de overige zes zaken waren er vier inhoudelijk geïnspireerd (geleverde zorg, gedrag etc.) en twee financieel (declaratiegedrag kosten). In vijf ervan werd een vorm van consensus/compromis/genoegdoening bereikt.

De geschillenc handelde in 2020 twee geschillen af die in 2019 werden ingediend.

Voor de eerste zaak werd op 24 februari 2020 uitspraak gedaan. Het oordeel luidde daar: "De klachtencommissie verklaart de klacht jegens aangeklaagde dat hij haar in de oefenzaal oefeningen heeft laten doen terwijl zij dat niet wilde, en jegens aangeklaagde dat zij onvoldoende gereageerd heeft naar klaagster, gegrond".

In de andere zaak werd op 6 april 2020 uitspraak gedaan. Het oordeel luidde: "De geschillencommissie verklaart gegrond de klacht

- Dat op 6 november 2018 aangeklaagde sub 1 een behandeling van klaagster heeft verricht waarbij zij klaagster onvoldoende heeft voorgelicht over behandeling, onderzoek, en diagnose,
- Dat aangeklaagden onvoldoende met klaagster hebben gecommuniceerd over de (on)mogelijkheid van thuisbehandeling van klaagster en over mogelijke complicaties van de behandeling van 6 november 2018."

In 2020 zijn er bij de geschillencommissie verder geen klachten binnengekomen.

**De Stichting Keurmerk
Fysiotherapie regelt dit voor al haar
aangesloten therapeuten**