

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2022 waren (artikel 3 lid 3, aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ). De werkzaamheden van de mediator/klachtenfunctionaris mr. René van den Heuvel bevinden 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 2022 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 : mevrouw B. Raadsen Tielenius Kruijthoff (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 kan worden geleverd om klachten efficiënt en effectief te behandelen.

Hoofdstuk 1

Er zijn over de periode 21/01/22 t/m 27/11/22 twaalf klachten ingekomen en afgehandeld.

Afhandelingsduur: 7 binnen 4 weken, 4 binnen 8 weken, 1 binnen 3 maanden. Deze laatste werd overigens al op 30/12/2021 ingediend als voorlopige klacht binnen de informele klachtenregeling en is eind maart 2022 ingediend als formele klacht in het kader van de informele klachtenregeling, waarbij het seksueel overschrijdend gedrag betrof.

Nadien in 2022 verder ingediend als geschil voor de Geschillencommissie, welk geschil nog onder behandeling is.

Vier klachten betroffen een onjuiste declaratie(wijze) variërend van € 37 tot € 300. In al deze gevallen is tot een compromis (1x) dan wel volledig aan de klacht tegemoetgekomen (3x).

Vier klachten waren van inhoudelijke aard en betroffen een onjuiste behandeling dan wel diagnose. Aan een ervan is absoluut niet tegemoetgekomen. Deze klacht zou wellicht nog kunnen leiden tot een geschil bij de Geschillencommissie, aan twee is tegemoetgekomen, met excuus, en handelde over de gestelde diagnose. Een leidt nog tot verder interne klachtafhandeling tussen cliënt en praktijk.

Twee klachten betroffen de communicatie, waarbij aan beide tegemoet is gekomen.

Twee klachten betroffen seksueel overschrijdend (intimiderend) gedrag. De ene leidde tot tegemoetkoming aan de klacht met excuus, de andere is nu onder de Geschillencie.

Opvallend is de toename van het aantal klachten: van 6 in 2018 naar 16 in 2021 en 12 in 2022; de teller van in behandeling zijnde en afgehandelde klachten vanaf 27/11/2022 tot 15/02/2023 is nu gekomen tot 12 klachten (waarvan inmiddels 6 afgehandeld) . Daarbij is sinds 2021 het aantal klachten v.w.b. de communicatie sterk toegenomen.

Hoofdstuk 2

In 2022 is door de Geschillen commissie de klacht, ingediend door de advocaat van klager in 2021 over letsel dat door de aangeklaagde fysiotherapeut zou zijn veroorzaakt waardoor pijn en schade zou zijn ontstaan, na een zitting afgehandeld door de uitspraak van 23 augustus 2022. De klacht werd niet gegrond verklaard.

Op 25 oktober 2022 werd door een klaagster een klacht ingediend over seksueel grensoverschrijdend gedrag door de behandelend fysiotherapeut. De klacht richtte zich ook tot de klachtenfunctionaris en de praktijkhoudster.



Inmiddels is hoor en wederhoor toegepast en beraadt de Geschillencommissie zich op de vraag of de zaak zonder zitting kan worden afgedaan.

Klaagster had over de fysiotherapeut ook geklaagd bij het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg en de Inspectie volksgezondheid.

Het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg heeft de klacht van klaagster op 13 januari 2023 onder nummer H2022/3936 ECLI:NL: TGZREIN:2023:4 gegrond verklaard en de Big registratie van de betreffende fysiotherapeut door gehaald. De betreffende fysiotherapeut is in beroep.

De klacht zal door de Geschillencommissie zonder zitting op korte termijn worden afgedaan.

Mr. Annette van Keulen

Ambtelijk secretaris

Geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie