



Stichting Keurmerk Fysiotherapie • Klachtencommissie Grote Voort 207,

8041 BK Zwolle

KvK 61758647 •

www.keurmerkphysiotherapie.nl

Met dit verslag wordt aangegeven wat de werkzaamheden in het jaar 2024 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 2024 als volgt:

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

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J.A. van Keulen (raadsheer plv. en voormalig 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 Klachtenfunctionaris

1. Over de periode 23/10/23 t/m 16/12/24 zijn 23 klachten binnengekomen, en 21 afgehandeld. Dus ook nu weer toename van het aantal klachten vergeleken met het jaar 2023 (toen 20).
2. Afhandelingsduur: vier binnen 1 maand, acht binnen 2 maanden, zes binnen 3 maanden, drie binnen 4 maanden.
3. Declaratiegeschillen vorm(d)en de grootste groep: negen, waarvan zeven in volledige coulance zijn afgewikkeld, en een met compromis en een kon absoluut niet worden opgelost (kritiek via sociale media met recensies, waarbij praktijkhouder niet kon instemmen met compromis).
4. Bij zes van dit soort geschillen is ook een zeer suboptimale communicatie reden van het geschil.
5. Hoogte van de declaratiegeschillen: tussen € 16 en € 320,-.
6. Zes klachten betroffen communicatie (o.m. zorgintake, pestgedrag, en grensoverschrijdend gedrag van fysio), waaraan tegemoet is gekomen door excuus.
7. Vier klachten betroffen onjuiste behandeling door fysio, waarvan 3 met schadevordering van € 5.000, - tot gevolg. Een kon worden afgerond met excuus van de behandelaar, een werd via mediation geschikt tot € 1.500, - en 2 hebben aangekondigd naar de Geschillencommissie te gaan.
8. Een klacht betrof beroepsnorm overschrijdend gedrag van de praktijkhouder, welke is voorgebracht naar de Geschillencommissie. De praktijkhouder was 2 jaar voordien al onderwerp van onderzoek bij een klacht van seksueel grensoverschrijdend gedrag van een fysiotherapeut in die praktijk. Naar aanleiding van deze nieuwe klacht heeft de klachtenfunctionaris het bestuur van de SKF geadviseerd een indringend gesprek hierover aan te gaan met de praktijkhouder.
9. Een klacht betrof beschuldiging van stalking van de fysiotherapeut jegens cliënt. Deze klacht wordt wellicht ook voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Hoofdstuk 2 Geschillencommissie

In 2024 speelde de behandeling en afhandeling van 2 klachten.

Klacht 1 (komt al voor in het verslag over 2022 van de klachtenfunctionaris, die de zaak dat jaar afrondde en klager doorverwees naar de Geschillencommissie) en in het jaarverslag van 2023. Omdat de afwikkeling in 2024 plaatsvond, wordt hetgeen eerder is vermeld herhaald.

Op 16 mei 2023 werd een klacht ingediend door een klager die de fysiotherapeut verweet dat zij onvoldoende onderzoek aan zijn achillespees had verricht, een echo had moeten maken en kort gezegd te snel shockwave had toegepast terwijl zijn corticosteroïdengebruik bekend was. Daardoor zou daags na de behandeling bij het verstappen een achillespeesruptuur zou zijn ontstaan, ten gevolge waarvan klager schade heeft geleden, die hij vergoed wenste te zien. De geschillencommissie heeft na een zitting uitspraak gedaan op 13 februari 2024 en overwogen dat shockwavebehandeling binnen de fysiotherapie een aanvullende behandeloptie bij achillespeesproblemen is en er in dit geval waren geen contra-indicaties tot het inzetten van shockwave reeds bij het tweede consult waren. Onvoldoende weersproken is gesteld dat het toepassen van shockwave geen weefsel beschadigt, maar het weefsel juist kan stimuleren tot herstel.

De commissie kon op basis van de over en weer in het geding ingebrachte artikelen niet vaststellen dat het gebruik van corticosteroïden door klager aan toepassing van shockwave in de weg stond. De conclusie van de Geschillencommissie was dan ook dat verweerster heeft gehandeld in overeenstemming met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam fysiotherapeut mag worden verwacht. De commissie heeft de klachten in alle onderdelen ongegrond verklaard en daardoor de vordering tot vergoeding van schade afgewezen.

Op 9 juli 2024 (zie verslag klachtenfunctionaris hierboven) werd door klaagster een klacht ingediend tegen de praktijkhouder, die eerder betrokken was in een klacht tegen een in de praktijk werkzame fysiotherapeut, die beschuldigd werd wegens grensoverschrijdend seksueel gedrag. De klacht tegen de fysiotherapeut werd destijds gegrond verklaard door de Geschillencommissie. In het jaarverslag van 2023 wordt daarvan melding gemaakt.

Klaagster vroeg zich af of de handelswijze van de praktijk eigenaar paste binnen de richtlijnen van de werkwijze van een fysiotherapiepraktijk bij klachten over een medewerker. Klaagster meende dat de praktijkhouder desgevraagd had moeten melden dat er eerder klachten waren over haar behandelend fysiotherapeut eerder passende maatregelen had moeten nemen, waardoor de situatie tussen klaagster en deze fysiotherapeut voorkomen had kunnen worden.

Nadat de praktijkhouder zich had verweerd en had ontkend niet de juiste maatregelen te hebben genomen, heeft klaagster om haar moverende redenen besloten de klacht in te trekken.

De door de klachtenfunctionaris genoemde zaken, waarin hij verwacht dat de Geschillencommissie zal worden benaderd, zijn op het moment van het afronden van dit jaarverslag nog niet ontvangen.

13 maart 2025

Mr. Annette van Keulen

Ambtelijk secretaris

Geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie