

JAARVERSLAG 2025 klachtenfunctionaris en geschillencommissie

In dit verslag worden de werkzaamheden over het jaar 2025 weergegeven (art. 3 lid 3 aanhef en onder C, uitvoeringsregeling WKKGZ).

De werkzaamheden van de mediators/klachtenfunctionarissen mr. René van den Heuvel en de heer Roeland ten Napel worden hierna onder 1 weergegeven en de werkzaamheden van de Geschillencommissie hierna onder 2.

De geschillenregeling houdt in dat in eerste instantie getracht wordt om de klacht op te lossen via de klachtenfunctionaris van de fysiotherapeut tegen wie de klacht is gericht. Voor het geval dit niet tot succes leidt, zijn mr. René van den Heuvel en de heer Roeland ten Napel de door de SKF aangewezen mediators. Als hun bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht ter behandeling aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.

De Geschillencommissie is in overeenstemming met de huidige wetgeving (WKKGZ) ingericht. Dit betekent dat de Geschillencommissie beschikt over een voorzitter, een secretaris en vertegenwoordigers uit het vakgebied.

De samenstelling van de Geschillencommissie was in 2025 als volgt.

Voorzitter	de heer mr. drs. H. Vegter (rechter)
Ambtelijk secretaris	mevrouw mr. J. Eshuis (docent/voormalig advocaat). Zij is per medio 2025 de opvolger van mevrouw mr. A. van Keulen
Lid	mevrouw J. van Roon (vanuit patiënten geleding). Zij is per november 2025 de opvolger van mevrouw B. Raadsen Tielenius Kruijthoff
Lid	de heer R.G.C. van Aalst (fysiotherapeut)

Via de website van SKF kan met een modelformulier een klacht worden ingediend. SKF beschikt daarmee over een procedure waarmee klachten efficiënt en effectief kunnen worden behandeld.

Hoofdstuk 1. Werkzaamheden klachtenfunctionarissen

- Over de periode 21/10/2024 t/m 5/11/2025 zijn 43 klachten binnengekomen, en 38 afgehandeld. Dus ook nu weer een flinke toename van het aantal klachten in relatie tot 2024 (toen 23).
- Dit heeft geleid ook tot het aantrekken van een extra klachtenfunctionaris vanaf november 2025 (de heer Roeland ten Napel).
- Afhandelingsduur: 15 binnen 1 maand, 8 binnen 2 maanden, 14 binnen 3 maanden, 1 binnen 12 maanden.
- Declaratiegeschillen vorm(d)en de grootste groep: 15, waarvan 11 in volledige coulance zijn afgewikkeld, 3 met compromis, en 1 absoluut niet.
- Bij 10 van dit soort geschillen is ook een zeer suboptimale communicatie reden van het geschil.
- Hoogte van de declaratiegeschillen: tussen € 40 en € 300.
- Vraag is overigens of declaratiegeschillen wel (zouden moeten) behoren tot de geschillen waarover de zorgplicht van art. 2 e.v. van de Wet Kwaliteit, klachten, en geschillen zorg (WKKGZ) zich uitstrekt. Van aanvang af (2017) is die vraag overigens bevestigend beantwoord geworden door bestuur van SKF en Geschillencommissie.
- 12 klachten betroffen communicatie (o.m. Zorgintake, en grensoverschrijdend gedrag van behandelend fysio). Daaraan is tegemoetgekomen door excuus.
- 2 klachten zijn buiten behandeling gesteld (niet verder verstrekken van gewenste informatie door klager), en zijn ingetrokken voorafgaande aan verdere behandeling.
- 5 klachten waren echt van inhoudelijke aard en betroffen de behandeling(swijze). Daaronder een van persoonlijk leed doordat de therapeut te lang heeft gewacht met het melden dat groepstherapie minder geschikt is. Waardoor persoonlijk leed gaande is hetgeen wordt verweten aan de therapeut. Dit heeft geleid

tot bemiddelingsgesprek, maar zonder verder resultaat. Verwachting is gang naar de Geschillencommissie.

- Tevens zijn er een drietal klachten waarbij duidelijk de invloed van internet merkbaar is. Klagers gaan op de stoel van professionals zitten, komen met medische informatie van daaruit en verwijten de praktijk dat professionals beter hadden moeten weten. Deze gevallen zijn lastiger te bemiddelen, en door hoor en wederhoor zien we dat klager het dan wel voor gezien houdt. Iets waar SKF aandacht aan zou kunnen besteden richting aangesloten leden.
- 2 klachten betroffen seksueel overschrijdend gedrag. Een leidde tot een klacht bij de inspectie (IGJ), die vanwege gebrek aan bewijs niet tot een uitspraak heeft kunnen komen. Vervolgens heeft een bemiddelingsgesprek plaats gevonden, maar dat leidde niet tot een tevreden afhandeling. Klager liet het vervolgens hierbij. Een andere klacht leidde tot bemiddelingsgesprek met praktijkhouder en behandelaar, met gemaakte excuses, waardoor de klacht is ingetrokken.
- Een inhoudelijke klacht betrof een therapeut die naast zijn behandeling ook medicamenten heeft aanbevolen vanuit een studie in geneesmiddelen uit paramedische hoek. Een dergelijke kwestie ligt meer wellicht bij de Geschillencie., temeer daar de praktijkhouder verantwoordelijk is voor hetgeen onder zijn vlag plaats vindt en de therapeut inmiddels uit dienst is. Van belang wellicht om praktijkhouders hierop te wijzen.

2. Werkzaamheden Geschillencommissie

In 2025 speelden bij de Geschillencommissie twee klachtzaken. Voor beide klachten geldt dat de mondelinge behandeling en de afwikkeling ervan plaatsvond in 2026. De uitkomsten van deze zaken zijn inmiddels bekend en zullen om die reden in dit jaarverslag worden besproken.

Zaak 1

De eerste klacht betreft een patiënte die haar behandelend fysiotherapeut verwijt dat hij de behandeling van haar knie onjuist heeft uitgevoerd als gevolg waarvan zij geruime tijd veel pijn aan deze knie heeft ondervonden. Zij wenst verder dat de aan haar in rekening gebrachte kosten worden gematigd of kwijtgescholden.

In deze zaak hebben partijen over en weer hun standpunten schriftelijk kenbaar gemaakt en ook is er een hoorzitting gehouden. Uitkomst van deze zaak is dat de klacht ongegrond is bevonden.

De Geschillencommissie is van oordeel dat het onderzoek dat beklagde heeft gedaan naar de mobiliteit en kracht van de aangedane knie noodzakelijk was om het vervolg van de behandeling te bepalen, reden waarom de klacht ongegrond is bevonden.

Wel heeft de Geschillencommissie een aanbeveling gedaan aan de behandelend fysiotherapeut. Deze houdt in dat een duidelijke erkenning door beklagde voor de (ernst van de) situatie van klaagster gepast zou zijn.

Zaak 2

De tweede klacht betreft een patiënte die haar behandelend bekkenfysiotherapeut verwijt dat zij bij haar bleef aandringen op het uitvoeren van inwendig onderzoek, hetgeen zij nadrukkelijk niet wenste. Voorts is het verwijt dat de fysiotherapeut patiënte op ongepaste en onwenselijke manier zou hebben aangeraakt. Tot slot wordt gesteld dat de fysiotherapeut zou hebben gezegd dat zij met patiënte mee zou gaan naar een behandeling in het buitenland, hetgeen patiënte als ongepast heeft ervaren.

In deze zaak hebben partijen over en weer hun standpunten schriftelijk kenbaar gemaakt en ook is er een hoorzitting gehouden. Uitkomst van deze zaak is dat de klacht ongegrond is bevonden.

De wijze van behandelen zoals verweerster deze heeft gehanteerd is naar het oordeel van de Geschillencommissie medisch en technisch correct geweest. Verder kan de Geschillencommissie niet vaststellen dat verweerster bleef aandringen op inwendig onderzoek, zoals klaagster stelt. Ook voor het aandringen op het meegaan naar een behandelaar in het buitenland ziet de Geschillencommissie onvoldoende grond.

Wel heeft de Geschillencommissie een aanbeveling gedaan aan de behandelend fysiotherapeut. In deze casus nam verweerster de behandeling van klaagster over van

JAARVERSLAG 2025

een collega bekkenfysiotherapeut. Als aanbeveling aan verweerster geldt dat bij het overnemen van een patiënt van een collega extra aandacht kan worden besteed aan (de bijzonderheden van) de patiënt, ook wanneer het gaat om een lopende behandeling.

28 april 2026

mr. Anke Eshuis

Ambtelijk secretaris van de Geschillencommissie Stichting Keurmerk Fysiotherapie