

## **Geschillencommissie Fysiotherapie**

Beslissing naar aanleiding van de op 4 januari 2018 binnengekomen klacht van:

**Mevrouw**

klaagster,

tegen

**Fysiotherapie**

aangeklaagde.

### **1. De procedure van het geschil**

Klaagster heeft op 5 september 2017 een klacht ingediend over Fysiotherapie A via het Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie bij een daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris. Deze klachten betroffen de zorgverlening door de heer B (hierna te noemen de fysiotherapeut), werkzaam bij aangeklaagde. De klacht is na een bemiddelingsgesprek afgesloten met een schriftelijk oordeel van aangeklaagde op 14 november 2017.

Klaagster heeft zich vervolgens op 4 januari 2018 tot de Geschillencommissie Fysiotherapie gewend. Fysiotherapie A is aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Klaagster en aangeklaagde zijn hiermee overgekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Fysiotherapie, hierna te noemen de Geschillencommissie, te laten beslechten.

[.....]

De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van:

- Het Meldformulier Geschillen met bijlagen ontvangen op 4 januari 2018 waaronder de Meldformulieren Klachten met bijlagen en het schriftelijke oordeel van aangeklaagde in de klachtbehandeling.
- De bevestiging van de ontvangst van € 50,00 griffiegeld op 11 januari 2018.
- Het verweerschrift met bijlagen van mr. C namens aangeklaagde van 8 mei 2018.
- Documenten door klaagster ingebracht per mail op 26 en 27 maart 2018 en op 27 mei 2018.

De Geschillencommissie heeft een mediationtraject aangeboden, waarna de mediator op 13 maart 2018 met zowel klaagster als aangeklaagde en de fysiotherapeut heeft gesproken. Dit traject heeft niet tot een oplossing geleid.

De Geschillencommissie heeft vervolgens in haar vergadering op 29 mei 2018 besloten een bindend advies te geven.

### **2. De feiten**

2.1 Klaagster is op 16 augustus 2016, zonder verwijzing van haar huisarts, in behandeling gekomen bij de fysiotherapeut in de praktijk van aangeklaagde.

2.2 Op 13 december 2016 is klager, in het kader van een behandeling op haptonomische basis door de fysiotherapeut, op een stoel gaan zitten waarbij zij zich met gesloten ogen zover mogelijk achterover diende te laten vallen, zover dat de voorpoten van de stoel geheel los van de grond kwamen. De stoel stond op een matje. Het doel van de oefening was loslaten van haar angsten en zichzelf achterover te durven te laten vallen, terwijl de fysiotherapeut achter haar stond om haar op te vangen, zoals ook gebeurde.

2.3 Op 8 februari 2017 heeft de fysiotherapeut in het dossier genoteerd dat klager onverwacht en zonder afspraak langskwam in de praktijk en hij daarin reden zag grenzen te stellen. De fysiotherapeut heeft toen met klager besproken dat persoonlijke gevoelens de professionele behandelrelatie verstoren en aanleiding zouden kunnen zijn de behandeling te beëindigen. Op 8 maart 2017 heeft de fysiotherapeut de behandeling in overleg met klager beëindigd, omdat de problematiek van klager zijn competenties als fysiotherapeut op haptonomische basis oversteept. Bovendien achtte hij voortzetting niet mogelijk vanwege zijn vermoeden dat klager gevoelens voor hem had.

Klager heeft op 9 maart 2017 een e-mail aan de fysiotherapeut gestuurd waarin zij haar verliefdheid aan hem kenbaar maakte.

2.4 Op 24 maart 2017 heeft de fysiotherapeut een (eind)verslag gestuurd naar de huisarts van klager. Op 18 april 2017 heeft klager de fysiotherapeut per e-mail bericht dat zij het niet eens was met de inhoud van dit verslag en in dat verband correcties en aanvullingen kenbaar gemaakt. Op 30 oktober 2017 is een door de fysiotherapeut gerectificeerde versie van het (eind)verslag aan klager toegestuurd. Klager ging niet akkoord met deze versie.

2.5. Klager schreef voor en na de beëindiging van de behandelrelatie meerdere e-mails aan de fysiotherapeut. Aangeklaagde verzocht klager per mail op 23 augustus 2017 te stoppen met het benaderen van de fysiotherapeut.

### **3. Het standpunt van klager**

Klager verwijt aangeklaagde – zakelijk weergegeven – het volgende:

I. De oefening op 13 december 2016 was onverantwoord. Als de therapeut ook maar iets verder weg was gelopen, had hij haar niet meer kunnen opvangen en was klager gevallen met alle nare gevolgen van dien. Het matje was te dun om haar goed op te kunnen vangen. Dit was dus een 'bijna-ongeluk'. Ondanks haar eerdere negatieve ervaring, heeft de fysiotherapeut haar deze oefening op 8 maart 2017 opnieuw laten uitvoeren.

II. De fysiotherapeut heeft ten onrechte op basis van een gegeven van klager de behandeling gestaakt. Uit meerdere persoonlijke mails van de fysiotherapeut en uit de wekelijkse rapportage valt op te maken dat hij al langer en vanwege andere, persoonlijke redenen van plan was om te stoppen met de behandeling.

III. Aangeklaagde heeft zonder toestemming van klager na het einde van de behandeling een (eind)verslag naar haar huisarts verzonden, waarvan de inhoud volgens klager slechts ten dele op waarheid berust. Daarmee heeft de fysiotherapeut klager ernstig benadeeld.

IV. De fysiotherapeut had, na het ontvangen van haar brief met correcties en aanvullingen op eigen initiatief een nieuw, waarheidsgetrouw verslag naar haar huisarts kunnen sturen, met een duidelijke rectificatie.

#### **4. Het standpunt van aangeklaagde**

Aangeklaagde bestrijdt de klachten en voert daartoe gemotiveerd verweer. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

#### **5. Beoordeling van het geschil**

##### 5.1 Ten aanzien van klachtonderdeel I:

De op 13 december 2016 uitgevoerde oefening is een gebruikelijke oefening binnen de haptonomie. Het matje onder stoel is bedoeld om wegglijden van de stoel te voorkomen en niet om een patiënt bij een eventuele val op te vangen. Niet is gebleken dat de fysiotherapeut klaagster deze oefening op onverantwoorde wijze heeft laten uitvoeren. De fysiotherapeut is niet, zoals klaagster als mogelijkheid suggereert, weggelopen, hij heeft klaagster opgevangen. Niet is gebleken dat klaagster bezwaren of angsten dusdanig aan de fysiotherapeut heeft gemeld dat dat voor de fysiotherapeut een reden moest zijn om van een herhaling van de oefening op 8 maart 2017 af te zien. Dat klaagsters ervaring – hoe begrijpelijk ook – anders was, maakt niet dat de fysiotherapeut in dat verband onzorgvuldig heeft gehandeld.

Dit leidt tot de conclusie dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

##### 5.2 Ten aanzien van klachtonderdeel II:

De Geschillencommissie overweegt dat de fysiotherapeut gedurende de behandeling blijkbaar signalen van (blijvende) gevoelens voor hem van klaagster heeft gekregen. Naar oordeel van de Geschillencommissie is dit, in overeenstemming met regel 39b van de Gedragsregels voor de fysiotherapeut van het KNGF, op zich al voldoende grond om de behandeling te beëindigen en in overleg vervolgens zo nodig over te dragen.

De fysiotherapeut heeft zijn vermoeden dat klaagster gevoelens voor hem had met haar besproken. Omdat de problematiek van klaagster zijn competenties te boven ging en de gevoelens van blijvende aard leken, heeft de fysiotherapeut uiteindelijk besloten de behandelrelatie te beëindigen. De fysiotherapeut heeft hierover op 8 maart 2017 met klaagster gesproken en een behandeling door een haptotherapeut voorgesteld. Op 9 maart 2017 heeft klaagster aan de fysiotherapeut per e-mail bericht dat zij verliefd op hem was. De inhoud van deze e-mail beschouwde de fysiotherapeut als een bevestiging dat hij er goed aan had gedaan de behandeling te beëindigen.

In haar e-mail van 12 maart 2017 heeft klaagster bevestigd dat op 8 maart 2017 met de fysiotherapeut gesproken is over beëindiging van de behandeling en dat zij toen heeft verklaard ook zelf een andere vorm van begeleiding te willen gaan zoeken. Dat de fysiotherapeut ten onrechte dan wel op onjuiste gronden de behandeling heeft beëindigd, volgt uit het vorenstaande niet. De Geschillencommissie concludeert dat de fysiotherapeut in dit verband geen verwijt te maken valt. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

##### 5.3 Ten aanzien van klachtonderdeel III:

De fysiotherapeut heeft na het einde van de behandeling op 24 maart 2017 een (eind)verslag naar klagsters huisarts verzonden. De fysiotherapeut heeft aangevoerd dat klagster bij aanvang van haar behandeling toestemming had verleend voor het uitwisselen van informatie aan haar huisarts. De Geschillencommissie overweegt dat het informeren van de huisarts in overeenstemming is met de KNGF Richtlijn Fysiotherapeutische Dossiervoering. Daarvoor dient afzonderlijke toestemming te worden gevraagd van een patiënt wanneer deze niet op verwijzing van de huisarts in behandeling is gekomen. Uit het door de fysiotherapeut overgelegde deel van het dossier blijkt dat door klagster bij aanvang van de behandeling op 16 augustus 2016 toestemming is verleend om haar huisarts te informeren over de behandeling bij de fysiotherapeut.

De Geschillencommissie stelt voorop dat de fysiotherapeut verplicht is een dossier te voeren met betrekking tot de behandeling. Deze dossierplicht houdt in dat aantekening wordt gehouden van de gegevens over de gezondheid van een patiënt en de uitgevoerde behandelingen inclusief eventueel andere stukken. Het verslag aan de huisarts bevat die informatie uit het dossier voor zover dit voor een goede voortzetting van de hulpverlening noodzakelijk is. De fysiotherapeut heeft betwist dat de inhoud van dit verslag onjuist was. Klagster heeft aan de Geschillencommissie niet aangegeven wat er onjuist was in het dossier en in het verslag naar de huisarts. De Geschillencommissie kan dan ook niet vaststellen of het verslag onjuistheden bevatte. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

#### 5.4 Ten aanzien van klachtonderdeel IV:

De fysiotherapeut heeft volgens klagster het verslag aan de huisarts ten onrechte niet op eigen initiatief gerectificeerd of ingetrokken dan wel laten vernietigen. De Geschillencommissie volgt de fysiotherapeut in zijn verweer dat er geen aanleiding was om over te gaan tot vernietiging of intrekking, aangezien klagster een dergelijk verzoek niet had gedaan. In vervolg op het van klagster ontvangen commentaar heeft de fysiotherapeut wel aanleiding gezien het verslag te nuanceren. Zonder een verzoek van klagster behoefde de fysiotherapeut niet op eigen initiatief de huisarts in dit verband te informeren. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

5.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Geschillencommissie de klacht van klagster, in alle onderdelen, niet gegrond acht. Aangeklaagde, in de persoon van de fysiotherapeut, heeft niet verwijtbaar onjuist gehandeld.

## 6. Het bindend advies

De Geschillencommissie Fysiotherapie beslist bij bindend advies dat de klacht:  
– niet gegrond is.

Aldus gegeven op 12 juni 2018:  
[...]