

GESCHILLENCOMMISSIE FYSIOTHERAPIE

JAARVERSLAG 2019

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Samenstelling Geschillencommissie
3. Zittingen
4. Werkwijze van de Geschillencommissie
5. De geschillen
6. Inhoud van de geschillen
7. Geschil gegrond/ongegrond
8. Vordering tot schadevergoeding
9. Aanbevelingen aan de fysiotherapeut
10. Algemene en inhoudelijke bevindingen

1. Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2019 van de Geschillencommissie Fysiotherapie.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zich per 1 januari 2017, een jaar na invoering van de Wkkgz, aan te sluiten bij een geschilleninstantie. Naast de aansluiting bij een geschilleninstantie is de zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling in te richten waaronder het beschikbaar stellen van een klachtenfunctionaris voor de ondersteuning van de patiënt. Het KNGF heeft daartoe de Klachtenregeling Fysiotherapie ingericht en de Geschillencommissie Fysiotherapie ingesteld. De Geschillencommissie is erkend door de Minister van VWS.

De invoering van de Klachtenregeling met de ondersteuning van een klachtenfunctionaris bij klachten betekent dat klachten laagdrempelig kunnen worden afgehandeld en er beduidend minder klachten door de Geschillencommissie worden behandeld dan voorheen door de Klachtencommissie. Ook in dit tweede jaar na invoering van de Klachtenregeling en de instelling van de Geschillencommissie was dit het geval. Dit Jaarverslag betreft de in 2019 behandelde geschillen.

2. Samenstelling van de Geschillencommissie

Samenstelling per 31 december 2019

Voorzitters:

De heer mr R.H.M. de Leeuw

Mevrouw mr C.G. Versteeg

Leden-fysiotherapeut:

De heer C.R. Bos

Mevrouw M.A.I. Zillikens

Patiëntvertegenwoordigers:

Mevrouw M.J. Besemer

Vacature

Ambtelijk secretaris:

Mevrouw mr A. Kroes

3. Werkwijze van de Geschillencommissie

Het 'Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie' is gebaseerd op de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg'.

Wanneer een geschil binnenkomt bij de Geschillencommissie beoordeelt de secretaris in overleg met de voorzitter of de Geschillencommissie bevoegd is het geschil in behandeling te nemen.

De klager is in beginsel een cliënt die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van een fysiotherapeut. Het is ook mogelijk dat de cliënt iemand heeft gemachtigd namens hem een klacht in te dienen. Nabestaanden of een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid kunnen (onder voorwaarden) ook een geschil indienen.

Onder 'geschil' wordt volgens het Reglement verstaan: "indien klager van oordeel is dat de uitkomst van de gevolgde klachtenprocedure, op basis van de klachtenregeling, zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt, of indien klager van mening is dat gehandeld is in strijd met de klachtenregeling". Ingeval van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht, op basis van de klachtenregeling, eerst indient bij aangeklaagde, kan hij een geschil indienen. Dit ter beoordeling van de Geschillencommissie. Wanneer een

persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, kan hij hierover een geschil indienen.

De Geschillencommissie is niet bevoegd het geschil in behandeling te nemen wanneer de aangeklaagde niet is aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Zowel leden van het KNGF als niet leden kunnen zich aansluiten bij de Geschillencommissie.

In 2019 waren 9637 fysiotherapeuten persoonlijk en 50 zorgaanbieders van fysiotherapie aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie.

Klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt per 1 januari 2017 € 50,00 bij indiening van een geschil zonder vordering tot schadevergoeding en € 100,00 bij indiening van een geschil met vordering tot schadevergoeding. Na ontvangst van het geschil en het griffierecht neemt de secretaris in overleg met de voorzitter contact op met de klager om af te stemmen op welke wijze de klacht wordt behandeld. Aan de klager wordt aangegeven dat, ofwel een onafhankelijke bemiddelaar kan worden ingeschakeld, ofwel het geschil in behandeling kan worden genomen door de Geschillencommissie.

Kiest de klager voor bemiddeling dan neemt de secretaris contact op met een onafhankelijke bemiddelaar. Als de bemiddeling niet slaagt, heeft de klager de mogelijkheid om het geschil alsnog door de Geschillencommissie te laten behandelen.

Het Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Naast het Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie hanteert de Geschillencommissie bij het beoordelen van het geschil als referentiekader onder meer de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, het Besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied fysiotherapeut, de Wkkgz, de KNGF-richtlijnen, de Beroepsethiek en gedragsregels voor de fysiotherapeut.

Als de Geschillencommissie haar onderzoek heeft afgerond, stelt de Geschillencommissie de klager en de aangeklaagde schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar beslissing middels bindend advies over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De beslissing kan een toekenning van schadevergoeding, wettelijke rente en een betalingsverplichting bevatten. De beslissing wordt niet tot personen herleidbaar gepubliceerd op de website van de geschillencommissie <https://www.defysiotherapeut.com/klachtenregeling/beslissingen-van-de-geschillencommissie-fysiotherapie/>

4. Zittingen

De Geschillencommissie is in 2019 vier keer in vergadering bijeen geweest. Alle vergaderingen van de Geschillencommissie vonden plaats op het kantoor van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) in Amersfoort.

5. De geschillen

De Geschillencommissie heeft in 2019 drie geschillen ontvangen. Van de in 2018 ingediende geschillen waren er op 1 januari 2019 twee geschillen in behandeling.

In 2019 is de behandeling van twee in 2018 ingediende geschillen afgerond. Op 31 december 2019 waren nog twee geschillen in behandeling.

Van de drie in 2019 afgewikkelde geschillen:

- is de Geschillencommissie drie keer tot een beslissing middels bindend advies gekomen,

6. Inhoud van het geschil

De drie geschillen bestonden uit zes klachtonderdelen met de volgende klachtinhoud:

- onjuiste anamnese
- onbeschofte bejegening
- schenden privacy
- onzorgvuldige behandeling
- onjuiste factuur

7. Geschil gegrond/ongegrond

In de beslissing over de zes klachtonderdelen zijn:

- 5 onderdelen niet gegrond en
- 1 onderdeel gegrond beoordeeld.

8. Vordering tot schadevergoeding

In een beslissing heeft de gegrond beoordeling geleid tot een gedeeltelijke toewijzing van de gevorderde schadevergoeding.

9. Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten

De Geschillencommissie heeft in 2019 geen aanbeveling aan de aangeklaagde fysiotherapeut gedaan.

10. Algemene en inhoudelijke bevindingen

Gelet op het geringe aantal behandelde geschillen kunnen er geen uitspraken worden gedaan over algemene of inhoudelijke bevindingen.