

GESCHILLENCOMMISSIE FYSIOTHERAPIE

JAARVERSLAG 2017

Inhoudsopgave

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

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Geschillencommissie Fysiotherapie.

Met de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in 2016 is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector vervallen.

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om zich per 1 januari 2017, een jaar na invoering van de Wkkgz, aan te sluiten bij een geschillencommissie. Naast de aansluiting bij een geschillencommissie 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.

Dit betekent dat klachten laagdrempelig kunnen worden afgehandeld en er beduidend minder klachten door de Geschillencommissie worden behandeld dan voorheen door de Klachtencommissie het geval was. Dit jaarverslag betreft de in 2017 behandelde geschillen.

2. Samenstelling van de Geschillencommissie

Samenstelling Geschillencommissie per 31 december 2017

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. Zittingen

De Geschillencommissie is in 2017 drie keer in vergadering bijeen geweest.

De Geschillencommissie heeft bij twee klachten ontvangen. Er is geen hoorzitting gehouden.

Alle vergaderingen van de Geschillencommissie vonden plaats op het hoofdkantoor van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) in Amersfoort.

4. Werkwijze van de Geschillencommissie

Het 'Reglement Geschillencommissie Fysiotherapie' is gebaseerd op de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg' (hierna: Wkkgz).

Wanneer een geschil binnenkomt bij de Geschillencommissie beoordeelt de ambtelijk 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 kunnen ook een geschil indienen en onder voorwaarden een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid.

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; klager van mening is dat gehandeld is in strijd met de klachtenregeling. Ook ingeval van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zijn klacht, op basis van de klachtenregeling, indient bij aangeklaagde kan hij een geschil indienen. Wanneer een persoon die door aangeklaagde ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd van oordeel is dat de klacht niet is opgelost kan deze persoon eveneens een geschil indienen.

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

Klager is bij indiening van een geschil griffierecht verschuldigd. Het griffierecht bedraagt per 1 januari 2017 € 50 bij indiening van een geschil zonder vordering tot schadevergoeding en € 100 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 de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, het besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied fysiotherapeut, de Wkkgz, de KNGF-richtlijnen, de gedragsregels en de Beroepsethiek en gedragsregels voor fysiotherapeuten.

Als de Geschillencommissie haar onderzoek heeft afgerond, stelt de Geschillencommissie de klager en de fysiotherapeut schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak middels bindend advies over de gegrondheid van de klacht en al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De uitspraak kan een toekenning van schadevergoeding, wettelijke rente en een betalingsverplichting bevatten.

5. De geschillen

Op 1 januari 2018 was er geen geschil in behandeling en waren beide in 2017 ingediende geschillen afgewikkeld.

Van de twee in 2017 afgewikkelde geschillen:

- is de Geschillencommissie een keer tot een uitspraak middels bindend advies gekomen,
- is een geschil bemiddeld door de bemiddelaar met positief resultaat, waarna klager het geschil heeft ingetrokken.

6. Geschil gegrond/ ongegrond

In de uitspraken over de vier klachtonderdelen zijn:

- 2 onderdelen gegrond,
- 2 onderdelen niet ontvankelijk.

7. Inhoud van het geschil

Het geschil bestond uit 4 klachtonderdelen betroffen:

- nalatig handelen ten aanzien van de financiële vergoeding
- geen, onvoldoende of onjuiste informatie verstrekt
- wijze van beëindiging van de behandeling
- onzorgvuldige communicatie

8. Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten

De Geschillencommissie heeft in 2017 jaar geen aanbeveling aan de aangeklaagde fysiotherapeut gedaan.

9. Algemene en inhoudelijke bevindingen

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