

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

Kenmerk: CvT 2025-01

Datum: 2 juli 2025

Beslissing inzake het Reglement Tuchtrechtspraak KNGF naar aanleiding van de klacht van:

A, Klaagster, hierna ook als zodanig benoemd,

tegen

B, Verweerder, hierna ook als zodanig benoemd.

Het verloop van de procedure

Klaagster heeft op 19 maart 2025 bij de Commissie van Toezicht Fysiotherapie (hierna: Commissie) een klacht ingediend over het handelen van verweerder.

De Commissie heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift, ontvangen op 19 maart 2025;
- een toelichting op de klacht naar aanleiding van vragen van de Commissie ontvangen op 21 maart 2025;
- de machtiging in verband met het onderzoek door de Commissie, ondertekend door Klaagster, ontvangen op 24 maart 2025;
- de reactie van verweerder, overeenkomend met het schriftelijk eindoordeel uit de eerder doorlopen procedure bij de klachtenregeling Fysiotherapie, ontvangen op 1 mei 2025;
- de begeleidende correspondentie.

De behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 2 juli 2025 naar aanleiding van de door partijen ingediende stukken. Klaagster heeft aangegeven niet aanwezig te kunnen zijn bij de behandeling vanwege haar vakantie en stelt ook geen prijs op behandeling in aanwezigheid op een later tijdstip. Verweerder is eveneens afwezig. Hij geeft hiervoor als reden dat hij niets heeft toe te voegen aan hetgeen reeds in de schriftelijke procedure aan de Commissie is verstrekt.

1. De feiten

De volgende feiten staan vast of zijn onvoldoende weersproken

- 1.1. Klaagster heeft op 7, 10 en 17 oktober 2024 Verweerder geconsulteerd in verband met rugklachten.
- 1.2. Klaagster is tijdens deze consulten niet naar haar tevredenheid bejegend en behandeld.
- 1.3. Naar aanleiding van deze onvrede heeft zij eerst contact opgenomen met de klachtenfunctionaris van de organisatie waar Verweerder werkzaam is en vervolgens heeft zij op 21 november 2025 een officiële klacht ingediend bij de Klachtenregeling Fysiotherapie. Deze procedure is afgesloten met de schriftelijke reactie van Verweerder dat door Klaagster is ontvangen op 20 januari 2025. Deze reactie heeft niet tot een voor klaagster bevredigende oplossing geleid.

2. De klacht

Klaagster verwijt Verweerder:

- 2.1. dat hij zich tijdens het eerste consult ongeïnteresseerd en onverzorgd naar haar presenteerde;
- 2.2. onvoldoende informatie te hebben verstrekt over diagnose en behandeling. Slechts naar aanleiding van vragen van Klaagster werd toelichting gegeven;
- 2.3. gedragingen waardoor zij zich onveilig en ongemakkelijk heeft gevoeld in de behandelrelatie. Bij aanvang van de behandeling op 10 oktober 2024 liet hij klaagster alleen achter in de behandelkamer. Zij wist niet goed wat te doen, uitkleden of niet? Bij terugkeer in de ruimte zij hij : “Ja, je moet wel je kleren uitdoen hè.” Klaagster voelde zich hier onprettig bij;
- 2.4. negatieve uitlatingen te hebben gedaan over haar geloofsovertuiging;
- 2.5. dat hij haar tijdens de behandeling op 17 oktober 2024 ongewenst heeft aangeraakt. Op enig moment heeft Verweerder haar een tik op haar bil gegeven. Deze aanraking stond niet in relatie tot de behandeling. In de procedure bij de Klachtenregeling Fysiotherapie heeft Verweerder niet gereageerd op dit klachtonderdeel, terwijl juist dit voor Klaagster de doorslaggevende reden was voor het indienen van de klacht;
- 2.6. dat hij tijdens de behandeling op de 17 oktober, naar haar stellige indruk, de aandacht verloor en in slaap viel tijdens het masseren. Zij werd dit gewaar, omdat zij merkte dat zijn hoofdharen haar arm raakten.

Klaagster geeft aan dat zij met het indienen van een klacht bij de Commissie wil bereiken dat haar klacht geregistreerd staat. Naar haar mening heeft Verweerder een cliënt onjuist bejegend in zijn rol als zorgprofessional.

3. Het verweer

In het algemeen betreurt Verweerder het dat Klaagster de behandeling zo ervaren heeft. Hij neemt iedere patiënt met klachten serieus en biedt zijn excuses aan voor het feit dat hij niet heeft kunnen voldoen aan de verwachtingen van Klaagster.

- 3.1. Voor wat betreft zijn uiterlijk hecht Verweerder eraan te zeggen dat hij hierop in zijn 40-jarige carrière nog nooit is aangesproken. Hij heeft een normale verzorgingsroutine. De exacte lengte van zijn haar ten tijde van de behandeling kan hij zich niet meer herinneren.
- 3.2. Verweerder gaat er in mee dat hij waarschijnlijk meer uitleg had moeten geven over de rugklachten. Voor hem was er sprake van ‘een routinematig probleem’.
- 3.3. Het is geenszins zijn bedoeling geweest klaagster een onveilig gevoel te geven.
- 3.4. Verweerder heeft klaagster, naar aanleiding van toegenomen klachten op een zondag, gevraagd of ze naar de kerk was geweest. Dit, omdat naar zijn ervaring, patiënten met rugklachten die langer dan een uur in de kerkbanken zitten verergering van de klachten ervaren. De gemaakte opmerking “dat moet je ook niet doen hè, naar zo’n sekte gaan” is naar zeggen van Verweerder geheel voor zijn rekening.
- 3.5. Hij is niet in slaap gevallen tijdens de behandeling. Tijdens het detoniseren van hypertone musculatuur maakt hij gebruik van ‘listening technieken’. Hierbij wordt

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

gepauzeerd om te voelen of toegang wordt verkregen tot de diepere lagen van de weefsels die betrokken zijn bij de klachten. Dit vergt enige diepere concentratie.

4. De zienswijze van de commissie

- 4.1. De Commissie is een door het KNGF ingesteld college dat tot taak heeft om een klacht te beoordelen over het handelen en/of nalaten van een aangeklaagde dat het vertrouwen in de fysiotherapie ondermijnt en/of strijdig is met de waardigheid of de belangen van de fysiotherapie en/of als oncollegiaal optreden aan te merken is, één en ander zoals neergelegd in de Beroepscode.
- 4.2. Bevoegdheid Commissie
Verweerder is lid van het KNGF. De Commissie is daarom bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 4.3. Ontvankelijkheid klaagster
Een klacht kan worden ingediend door iedere rechtstreeks belanghebbende. Klaagster is als patiënt van Verweerder rechtstreeks belanghebbende en daardoor klacht-gerechtigd.
- 4.4. Beroepscode voor de fysiotherapeut
De Commissie heeft tot taak te toetsen aan de Beroepscode voor de Fysiotherapeut. Voor de onderhavige casus zijn de regels 2, 12, 15 en 19 van belang. Deze luiden als volgt:

2 De fysiotherapeut laat zich bij de beroepsuitoefening leiden door de professionele standaard. De professionele standaard is het geheel van professionele waarden en normen dat beschrijft wat in een bepaalde situatie 'goed hulpverlenerschap' is. De professionele standaard komt tot uitdrukking in de voor de fysiotherapie geldende wetten, beroepsnormen zoals vastgelegd in richtlijnen, protocollen, kwaliteitsstandaarden, handreikingen, (tucht)rechterlijke uitspraken en de Beroepscode voor de Fysiotherapeut. Ook het beroepsprofiel, met domeinomschrijving en competentieprofiel, zowel voor de algemene als verbijzonderde fysiotherapie, geeft er uitdrukking aan.

12 De fysiotherapeut respecteert de persoonlijke levenssfeer van de patiënt. De fysiotherapeut dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de patiënt dan noodzakelijk is voor de beantwoording van de hulpvraag en de behandeling. De fysiotherapeut onthoudt zich van verbale en fysieke intimiteiten.

15 De fysiotherapeut informeert de patiënt tijdig en op een voor de patiënt begrijpelijke wijze over de aard en het doel van het voorgenomen onderzoek, het voorgestelde behandelplan en de uit te voeren verrichting(en). De fysiotherapeut stelt zich op de hoogte van de situatie en persoonlijke behoeften van de patiënt en nodigt hem uit om vragen te stellen. De patiënt wordt actief betrokken in de besluitvorming over het behandelplan.

19 De fysiotherapeut gaat slechts tot handelen over wanneer de patiënt c.q. diens vertegenwoordiger, na voldoende te zijn geïnformeerd, daartoe gerichte toestemming heeft verleend.

- 4.5. Gegrondheid klacht
- 4.5.1. De Commissie betreurt ten eerste dat Verweerder, ondanks herhaaldelijk aandringen door het secretariaat van de Commissie op het indienen van een verweerschrift, heeft volstaan met slechts het opnieuw indienen van zijn schriftelijke reactie in het kader van

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

de Klachtenprocedure. Dat knelt temeer omdat Klaagster in haar klacht bij De Commissie heeft aangegeven dat zij op het voor haar doorslaggevende klachtonderdeel, de ongewenste aanraking, zijnde een tik op de bil, geen reactie heeft ontvangen van Verweerder in de Klachtenregeling. Voor Klaagster was dat de aanleiding om de klacht in te dienen bij de Commissie van Toezicht. De weigering om een deugdelijk verweer in te dienen vindt de Commissie van weinig respect getuigen zowel naar Klaagster als de Commissie en haar werkzaamheden.

4.5.2. Een oordeel over het uiterlijk is een persoonlijke zaak. Afgezien van het feit dat de Commissie zich op basis van schriftelijke stukken geen oordeel kan vormen over dit onderdeel van de klacht, beschouwt zij het ook niet als haar taak hierover een oordeel te vellen, tenzij in alle objectiviteit sprake zou zijn van een in diverse opzichten onaanvaardbare uitstraling, hetgeen de Commissie niet is gebleken. Bovendien overweegt de Commissie dat er niet zoiets bestaat als een standaard uiterlijk waaraan een fysiotherapeut zou moeten voldoen.

4.5.3. Verweerder schrijft in zijn reactie op de klacht dat hij waarschijnlijk meer uitleg had moeten geven aan Klaagster. Hij heeft het onderzoek en de behandeling te veel benaderd als routinematig probleem. Bij de behandeling heeft hij gebruik gemaakt van technieken die diepere concentratie vereisen. Hij is niet in slaap gevallen. Evenmin is het zijn bedoeling geweest Klaagster zich onveilig te laten voelen in de behandelrelatie. De Commissie merkt hierover op dat fysiotherapeuten volgens regel 15 en 19 van de Beroepscode een patiënt voldoende dienen te informeren over doel, onderzoek en behandeling en pas na toestemming van de patiënt tot de voorgenomen behandeling overgaan. Of Verweerder hierin daadwerkelijk te kort is geschoten is, is zonder toelichting van partijen op hetgeen er tijdens de consulten is besproken en gedaan, niet door de Commissie te beoordelen.

4.5.4. Vast staat dat Verweerder een opmerking heeft gemaakt gerelateerd aan de geloofsovertuiging van Klaagster. De gemaakte opmerking zoals door Klaagster is voorgelegd aan de Commissie acht de Commissie in beginsel ongepast en verwijtbaar. Nu echter, door afwezigheid van partijen, onduidelijk blijft wat de exacte context is geweest van deze opmerking heeft de Commissie onvoldoende informatie om zich een oordeel te kunnen vormen over dit klachtonderdeel.

4.5.5. Klaagster stelt dat de fysiotherapeut haar tijdens het consult op 17 oktober 2024 op een tik op haar bil heeft gegeven. Dit is door haar als grensoverschrijdend gedrag ervaren en het is voor haar de doorslaggevende reden geweest om een klacht in te dienen. In het civiele recht bestaat de hoofdregel “wie stelt bewijst”. Dat betekent dat als een klager iets beweert deze ook de juistheid van zijn stelling moet bewijzen. Deze hoofdregel geldt echter niet als een verweerder de beweringen van een klager niet of niet voldoende betwist. In dat geval geldt dat een rechterlijke instantie alle feiten die niet of niet voldoende zijn tegengesproken in beginsel als vaststaand kan aannemen. Nu de Verweerder ondanks aandringen, geen deugdelijk verweer heeft ingediend op dit klachtonderdeel, neemt de Commissie hetgeen Klaagster stelt als vaststaand feit aan. Een tik op de billen is seksueel grensoverschrijdend gedrag. Niet alleen heeft Verweerder hiermee gehandeld in strijd met artikel 12 van de Beroepscode, maar ook is, naar huidige maatschappelijke maatstaven, seksueel grensoverschrijdend gedrag in

een afhankelijkheidssituatie zoals die van een zorgverlener jegens een patiënt aan te merken als ernstig verwijtbaar handelen en daarmee strijdig met het 'goed hulpverlenerschap' als bedoeld in artikel 2 van de Beroepscode.

- 4.5.6. De conclusie van het voorgaande is dat Verweerder onjuist heeft gehandeld door het schenden van de artikelen 2 en 12 van de Beroepscode waarvan de verwijtbaarheid zodanig is dat een maatregel moet worden opgelegd. De Commissie zal de klacht gegrond verklaren met oplegging van een berisping als maatregel. Een berisping staat voor een terechtwijzing vanwege ernstig verwijtbaar handelen en weegt zwaarder dan een waarschuwing, waarmee hooguit gewezen wordt op onjuist gedrag.

5. Ten overvloede

Beide partijen hebben besloten niet aanwezig te zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De Commissie betreurt dit. Nu de Commissieleden geen gelegenheid hebben gehad om toelichting te vragen op hetgeen in de schriftelijke stukken naar voren is gebracht blijven een aantal aspecten van de ingediende klacht onduidelijk en kan niet anders dan tot een ongegrondverklaring van betreffende klachtonderdelen worden gekomen.

Het indienen van een klacht jegens een zorgverlener is een serieuze en soms -ook voor de zorgverlener - ingrijpende zaak. De Commissie heeft tot taak om met zorgvuldigheid klachten te behandelen. Het als klager geen gehoor geven aan de oproep van de Commissie om de klacht mondeling toe te lichten kan afbreuk doen aan het kunnen komen tot zo'n zorgvuldige beoordeling van de klacht. Bovendien is de Commissie van oordeel dat als een patiënt een klacht indient tegen een zorgverlener, hij /zij de bereidheid moet hebben om ook actief bij te dragen aan de behandeling ervan.

Een verweerder die geen mondelinge toelichting of aanvulling wenst te geven op hetgeen in de schriftelijke stukken naar voren is gebracht, geeft evenzeer blijk zijn of haar verantwoordelijkheid in deze anders in te vullen, dan naar het oordeel van de Commissie het geval zou moeten zijn.

6. De beslissing

De commissie verklaart de klacht betreffende het onderdeel van 'de tik op de bil' gegrond en legt aan Verweerder de maatregel van berisping op. De Commissie verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond.

Aldus beslist op 2 juli 2025, door:

de heer mr. W.P. Rijkse, voorzitter,
de heer D.J.M. Van Leeuwen,
de heer G.F. Sikkema,
mevrouw C.J. Smeets, leden-fysiotherapeuten,
bijgestaan door mevrouw M. Leenhouts, secretaris.