

Kenmerk: CvT 2025-02

Datum: 2 juli 2025

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

A, Klager, hierna ook als zodanig benoemd,
tegen

B, Verweerder, hierna ook als zodanig benoemd.

Het verloop van de procedure

Klager heeft op 5 mei 2025 bij de Commissie van Toezicht Fysiotherapie (hierna: Commissie) een klacht ingediend over het handelen van Verweerder.

De Commissie heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 5 mei 2025;
- aanvullende stukken behorende bij het klaagschrift, ontvangen op 6 mei 2025;
- een link naar de Google review die Klager heeft geschreven naar aanleiding van zijn onvrede, ontvangen op 6 mei 2025;
- het verweerschrift ontvangen op 8 mei 2025;
- de repliek met bijlage, ontvangen op 12 mei 2025;
- de dupliek van 12 mei 2025;
- een e-mail van Klager aan Verweerder waarin de Commissie in de CC is meegenomen van 30 mei 2025;
- de begeleidende correspondentie.

Op 2 juli 2025 heeft de behandeling van de klacht plaatsgevonden op basis van de ingediende schriftelijke stukken. Beide partijen hebben te kennen gegeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling van de klacht daar zij van mening zijn dat de ingediende stukken voldoende informatie geven om tot een oordeel te komen.

1. De feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten, óf omdat deze vaststaan óf niet of in onvoldoende mate zijn weersproken:

- 1.1. Klager is tussen medio 2023 en begin 2024 tot volle tevredenheid behandeld in de praktijk van Verweerder door twee, inmiddels vertrokken, fysiotherapeuten.
- 1.2. De behandeling is vervolgens nog enige maanden voortgezet bij een collega binnen de praktijk. Over de inhoud van de zorg is geen klacht ontvangen.
- 1.3. Vanaf april 2025 ontvangt Klager aanmaningen en incassobrieven van een deurwaarder in verband met behandelingen in de praktijk van Verweerder in augustus, oktober en november 2024.

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

- 1.4. Klager heeft nooit de originele facturen voor deze behandeling ontvangen. Evenmin is hij op enige wijze aangesproken door de praktijk over de openstaande facturen.
- 1.5. Op 8 april 2025 belt Klager met Verweerder naar aanleiding van de eerste ontvangen aanmaning. Tijdens dit gesprek blijkt dat in de administratie van de praktijk nog het oude adres van Klager staat. Hier woont hij al zes jaar niet meer. Het adres wordt gewijzigd en Klager betaalt de rekening van de behandeling die op dat moment openstaat. Ook op 23 april 2025 is er contact nadat opnieuw een nieuwe aanmaning werd ontvangen.
- 1.6. Tijdens de gesprekken op 8 en 23 april 2025 is niet aan Klager verteld dat er nog meer facturen openstaan.
- 1.7. Op 30 april 2025 ontvangt Klager wederom een aanmaning, waarna hij weer telefonisch contact opneemt met Verweerder. Deze rijdt op het moment dat Klager belt op de snelweg en geeft aan het gesprek kort te willen houden. Het gesprek verloopt voor Klager onbevredigend. De toon en houding van Verweerder worden door Klager als onprettig ervaren en Klager verbreekt de verbinding.
- 1.8. Naar aanleiding van dit gesprek plaatst Klager een Google review waarin, kort samengevat, wordt geageerd tegen de gebrekkige administratie van de praktijk en de klantenvriendelijke houding van Verweerder.
- 1.9. In een telefoongesprek met de medisch factureerservice waaraan Verweerder de administratie heeft ondergebracht op 1 mei 2025 verneemt Klager dat er nog drie facturen openstaan voor behandelingen op 6, 15 en 20 november 2025. Hierbij worden ook incassokosten van €40,- in rekening gebracht.
- 1.10. Op 1 mei 2025 stuurt Verweerder een mail naar Klager naar aanleiding van de Google-review. Verweerder geeft aan niet goed te weten wat Klager nu verder verwacht van hem. Door de review is hij minder gemotiveerd geraakt hier nog tijd in te steken.
- 1.11. Op 2 mei 2025 neemt Verweerder contact op met de medisch factureerservice om te informeren naar de hoogte van de incassokosten.
- 1.12. Op 5 mei beantwoordt Klager de mail van Verweerder van 1 mei 2025. Hij geeft hierin aan dat hij vindt dat Verweerder de verantwoordelijkheid voor de administratie op zijn medewerkers afschuift en eist dat de €40,- incassokosten door Verweerder worden betaald.
- 1.13. In het antwoord op deze mail geeft Verweerder aan de €40,- voor zijn rekening te nemen. Hij zegt te betreuren dat de Google-review al in een zo vroeg stadium uit boosheid is geplaatst. Er is inmiddels contact geweest met de medisch factureerservice. Hij vindt het jammer dat hij niet de gelegenheid heeft gekregen de zaak te regelen.
- 1.14. Op 12 mei 2025 heeft Klager aan Verweerder laten weten dat hij de incassokosten heeft voldaan. Hij deelt zijn bankgegevens met Verweerder en Verweerder betaalt terstond de incassokosten.

2. De klacht

Klager verwijt Verweerder:

- 2.1. het niet of niet correct doorgeven van het adres en/of e-mailgegevens van Klager aan de door hem gebruikte medisch factureerservice;

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

- 2.2. het niet proactief informeren van Klager over de openstaande facturen;
- 2.3. het in reactie op de Google review aangeven dat hij nu “niet meer gemotiveerd is om er nog tijd in te steken”;
- 2.4. de eindverantwoordelijkheid voor de administratie af te schuiven op de twee vertrokken medewerkers;
- 2.5. het wegvallen van de communicatie over het overschrijden van de vergoedingslimiet na het vertrek van de fysiotherapeuten waar hij voorheen onder behandeling was;
- 2.6. een onbeschofte, defensieve en belerende houding;
- 2.7. pas na herhaaldelijk contact een minimaal gebaar te hebben gemaakt; het betalen van de €40,- aan incassokosten;

Klager spreekt de hoop uit dat de Commissie zijn klacht niet alleen beoordeelt op de directe schade (zoals incassokosten), maar ook op de bredere professionele standaard die je als cliënt in een zorgrelatie mag verwachten. Hij is van mening dat deze casus aantoont dat die norm hier fors is overschreden door Verweerder.

3. Het verweer

Verweerder heeft bovenstaande punten gemotiveerd bestreden.

- 3.1. Wanneer patiënten hun factuur digitaal willen ontvangen, moeten zij dit zelf aangeven bij de praktijk. Het gebruikmaken van een e-mailadres voor het versturen van facturen is niet de standaard werkwijze. Klagers actuele adresgegevens stonden niet in de administratie van de praktijk. Het is onduidelijk of Klager een adreswijzing heeft doorgegeven. Als Klager dit wel heeft gedaan dan was het de taak van de behandelend fysiotherapeut geweest deze juist in het systeem in te voeren;
- 3.2. Verweerder heeft de declaratieverwerking uitbesteed aan een medisch factureerservice. Informatie over openstaande rekeningen gaat dan ook volledig langs hem heen. Omdat er nooit eerder problemen van deze aard zijn geweest heeft hij hierop wellicht niet voldoende controle gehouden;
- 3.3. Verweerder vindt dat het plaatsen van de Google review voorbarig is geweest en heeft inderdaad tegen Klager gezegd dat hij dat niet erg motiverend vond. Desondanks heeft hij, zoals Klager bekend is, de eerstvolgende dag contact opgenomen met de medisch factureerservice;
- 3.4. De twee oud-werknemers werkten bij Verweerder als ZZP-er en waren dus geheel zelfstandig. Het was hun verantwoordelijkheid om te zorgen dat de gegevens in de computer klopten voor wat betreft de door hun behandelde patiënten. Verweeders enige taak in deze was de declaraties te sturen naar verzekeraars, dan wel de medisch factureerservice, omdat zij zelf geen contracten hadden. Van afschuiven van verantwoordelijkheden op medewerkers is dus geen sprake;
- 3.5. Het bijhouden van het aantal behandelingen is een eigen verantwoordelijkheid van de patiënt. Als service wordt het soms gedaan door de behandelend fysiotherapeuten, maar het is geen verplichting. Als klager bij Verweerder onder behandeling was geweest dan had hij het waarschijnlijk gedaan, maar dat de fysiotherapeut waar Klager de laatste periode van de behandelperiode onder behandeling was dat niet heeft gedaan valt haar niet te verwijten;

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

- 3.6. Verweerder herkent zich niet in het gedrag dat hem door Klager wordt verweten. Hij heeft bij aanvang van het gesprek op 30 april 2025 aangegeven het gesprek kort te willen houden, omdat hij zich op dat moment in een drukke verkeerssituatie bevond. Het was Klager die al snel opgewonden werd en de verbinding verbrak. Hij ervaart bij Klager juist een agressieve ondertoon in alle communicatie;
- 3.7. Al voordat de klacht bij de Commissie werd ingediend heeft Verweerder aangeboden de €40,- aan incassokosten voor zijn rekening te nemen en heeft dit ook direct gedaan toen Klager zijn rekeningnummer deelde. Van herhaaldelijk contact hierover was geen sprake.

Verweerder betreurt het negatieve beeld dat Klager van hem heeft en heeft een dergelijke situatie in zijn 35-jarige loopbaan nog niet eerder meegemaakt. Hij had en heeft altijd een uitstekende relatie met zijn patiënten gehad. Hij acht het bijzonder spijtig dat een en ander zo gelopen is, maar weet niet hoe deze situatie weer ten goede gekeerd kan worden. Hij vertrouwt hiervoor op het oordeel van de Commissie.

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 en is ingeschreven in Kwaliteitsregister van het KNGF. De Commissie is daarom bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 4.3. Ontvankelijkheid klager
Een klacht kan worden ingediend door iedere rechtstreeks belanghebbende. Klager is als patiënt van de praktijk van Verweerder rechtstreeks belanghebbende en daardoor klachtgerechtigd.
- 4.4. Beroepscode voor de fysiotherapeut
De Commissie heeft tot taak te toetsen aan de Beroepscode voor de Fysiotherapeut. Voor de onderhavige casus is regel 9 van belang.
Deze luidt als volgt:
'De fysiotherapeut richt voor iedere patiënt een dossier in, dat wordt bijgehouden conform de vigerende KNGF-richtlijn Fysiotherapeutische dossiervoering.'
- 4.5. Gegrondheid klacht
- 4.5.1. De Commissie stelt vast dat de oorzaak van de problemen gelegen is in het feit dat het oude adres van Klager in de administratie van de praktijk van Verweerder was opgenomen. Dit heeft er kennelijk toe geleid dat Klager de originele facturen en de aanmaningen niet heeft ontvangen. Pas toen een deurwaarder werd ingeschakeld werd hem bekend dat er nog facturen openstaand waren.
- 4.5.2. Volgens artikel 9 van de Beroepscode is het de taak van de fysiotherapeut voor iedere patiënt een dossier in te richten, dat wordt bijgehouden conform de vigerende KNGF-richtlijn Fysiotherapeutische dossiervoering. Een onderdeel van deze dossiervoering is

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

ervoor te zorgen dat de correcte NAW gegevens van een patiënt in het dossier zijn opgenomen. In tegenstelling tot hetgeen Klager stelt is dat niet de taak van Verweerder in zijn rol van praktijkhouder, maar van de behandelend fysiotherapeut. Omdat deze betreffende fysiotherapeut in de praktijk werkzaam was als ZZP-er is in deze situatie ook geen sprake van een werkgeversaansprakelijkheid voor het handelen van de betreffende fysiotherapeut. Het kan Verweerder daarom niet verweten worden dat de adresgegevens van Klager niet correct waren opgenomen in de praktijkadministratie. Het is onevenredig om van een praktijkhouder te vragen met enige regelmaat te controleren of de NAW gegevens van iedere patiënt die ingeschreven staat bij de praktijk nog actueel zijn.

- 4.5.3. Het gebruik van een e-mailadres is niet de standaard voor het versturen van facturen. Zoals verweerder opmerkt en zoals ook op de website van de betreffende medisch factureerservice te lezen is, is het aan de patiënt om aan te geven dat deze de factuur per e-mail wenst te ontvangen. Het bijhouden van het aantal behandelingen dat reeds is gegeven is eveneens de verantwoordelijkheid van de patiënt. Dat de fysiotherapeuten die Klager in het verleden behandelden hierover wel informatie gaven is servicegericht, maar het is geen verplichting voor een fysiotherapeut of praktijkhouder.
- 4.5.4. Verweerder heeft een contract afgesloten met een medisch factureerservice voor de declaratieverwerking. Hiermee wordt het risico voor deze verwerking overgedragen aan deze factureerservice en is het niet meer de taak van een praktijkhouder om zicht te houden op openstaande facturen en deze zal hier veelal ook niet van op de hoogte zijn. Het kan Verweerder dan ook niet verweten worden dat hij Klager niet heeft aangesproken op de openstaande facturen.
- 4.5.5. Verweerder heeft aangegeven minder gemotiveerd te zijn nog tijd te steken in de afhandeling van de klacht nadat Klager een Google review plaatste. Toch is hij zich wel blijven inspannen om tot een oplossing van het conflict te komen. Hij heeft contact gezocht met de factureerservice en heeft de incassokosten van €40,- voor zijn rekening genomen.
- 4.5.6. Voor zover de klacht betrekking heeft op de houding en communicatie van Verweerder kan de Commissie geen uitspraak doen. Nu partijen niet aanwezig zijn geweest bij de behandeling is er geen gelegenheid geweest vragen te stellen over hetgeen er is voorgevallen in de communicatie tijdens de telefoongesprekken.
- 4.5.7. De conclusie van het voorgaande is dat Verweerder niet nalatig is geweest in administratie en communicatie rondom het declaratieproces. Verweerder was hiervoor in deze specifieke situatie niet verantwoordelijk. Dat hij desondanks toch contact heeft gezocht met de medisch factureerservice en als gebaar, onverschuldigd, de incassokosten voor zijn rekening heeft genomen ziet de Commissie als een gebaar van goede wil jegens Klager.

5. Ten overvloede

Partijen hebben besloten niet aanwezig te zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De Commissie betreurt dit. Het indienen van een klacht jegens een zorgverlener is een serieuze en soms -ook voor de zorgverlener - ingrijpende zaak. De Commissie heeft tot taak

Commissie van Toezicht Fysiotherapie

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.

Nu de Commissie heeft vastgesteld dat Verweerder geen verwijt treft met betrekking tot het declaratieproces, kunnen de uitlatingen van Klager in de betreffende Google-review als feitelijk onjuist worden beschouwd. Dit geldt met name – zij het niet uitsluitend – voor de opmerkingen over een vermeend onprofessionele houding en communicatie van Verweerder rondom het declaratieproces, alsmede over een gebrekkige administratie van zijn praktijk. Nu Klager kennis heeft kunnen nemen van de bevindingen van de Commissie, zou het gepast zijn indien hij zijn review verwijdt dan wel rectificeert, in lijn met hetgeen in dit oordeel is vastgesteld. Hoewel het de Commissie niet toekomt om met gezag een strafrechtelijke kwalificatie te geven, wijst zij erop dat het blijvend openbaar maken van aantoonbaar onjuiste en reputatieschadelijke informatie – ondanks wetenschap van de onjuistheid – onder omstandigheden als laster kan worden aangemerkt, en daarmee in beginsel strafrechtelijk vervolgbaar zou kunnen zijn.

6. De beslissing

De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist op 2 juli 2025, door:

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.