

JAARVERSLAG 2016

KLACHTENCOMMISSIE FYSIOTHERAPIE

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Mutaties en samenstelling klachtencommissie	4
3.	Zittingen	4
4.	Werkwijze van de klachtencommissie	4
5.	De klachten	6
6.	Klacht gegrond / ongegrond	6
7.	Overzicht klachten 1997-2016	6
8.	Inhoud van de klachten	7
9.	Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten	7
10.	Algemene en inhoudelijke bevindingen	8

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de landelijke klachtencommissie fysiotherapie. Ook in dit verslagjaar varieert de aard van de klachten. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de behandeling en de bejegening door de fysiotherapeut en op de afhandeling van nota's.

De klachtencommissie behandelt klachten op basis van de "Regeling klachtenbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn".

Met de invoering van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector vervallen. Dit betekent dat de klachtencommissie de in 2016 ingediende klachten afhandelt en vanaf 1 januari 2017 geen nieuwe klachten meer in behandeling neemt. De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een klachtenregeling inclusief het beschikbaar stellen van een klachtenfunctionaris voor de ondersteuning van de patiënt en bij een geschillenregeling. Het KNGF heeft daartoe de Klachtenregeling Fysiotherapie inclusief klachtenfunctionaris ingericht en de Geschillencommissie Fysiotherapie ingesteld.

2. Mutaties en samenstelling van de klachtencommissie

Samenstelling klachtencommissie per 31 december 2016

Voorzitter:

De heer mr R.H.M. de Leeuw

Plaatsvervangend voorzitter:

Mevrouw mr. A.A. Verhoeven-Heemskerk

Leden-fysiotherapeut:

De heer C.R. Bos

Mevrouw M.A.I. Zillikens

Vacature plaatsvervanger

Patiëntvertegenwoordigers:

Mevrouw M.J. Besemer

Mevrouw C.I.J. Jonquièrre-Dees

Vacature plaatsvervanger

Ambtelijk secretaris:

Mevrouw mr A. Kroes

3. Zittingen

De klachtencommissie fysiotherapie is in 2016 tien keer bijeen geweest, te weten op 19 januari, 15 maart, 19 april, 17 mei, 14 juni, 19 juli, 13 september, 18 oktober, 22 november en 13 december.

De klachtencommissie heeft bij acht klachten een hoorzitting gehouden. De hoorzittingen werden gehouden voorafgaand aan of aansluitend op een reguliere vergadering van de klachtencommissie.

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

4. Werkwijze van de klachtencommissie

De 'Regeling klachtbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn' (hierna: de klachtenregeling) en het 'Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie' zijn gebaseerd op de 'Wet klachtrecht cliënten zorgsector' (hierna: de Wkcz). Wanneer een klacht binnenkomt bij de klachtencommissie beoordeelt de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter of de klachtencommissie bevoegd is de klacht 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 klacht indienen.

Onder 'klacht' wordt volgens de regeling verstaan: 'een uiting van onvrede van of namens de cliënt/patiënt jegens de zorgaanbieder of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame

personen. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde fysiotherapeutische zorg, de bejegening, de dienstverlening of de organisatie van de praktijk’.

De klachtencommissie is niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen wanneer de fysiotherapeut de klachtenregeling niet heeft aangenomen. Als de fysiotherapeut de klachtenregeling voor fysiotherapie heeft aangenomen, kan de behandeling van de klacht plaatsvinden. Zowel leden van het KNGF als niet leden kunnen de klachtenregeling aannemen.

Na ontvangst van de klacht en in overleg met de voorzitter neemt de secretaris mondeling of schriftelijk 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 de klacht in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie.

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 de klacht alsnog door de klachtencommissie te laten behandelen.

In dit verslagjaar zijn als bemiddelaar mevrouw mr. A. van den Berg van “Van den Berg conflictbemiddeling & Advies” en de heer H. Vriend van Vriend Mediation opgetreden.

Indien de klachtencommissie bevoegd is van de klacht kennis te nemen en de klacht in behandeling neemt, ontvangt de klager een ontvangstbevestiging en een machtigingsformulier met het verzoek dit te ondertekenen. De klachtencommissie verzoekt de klager zonedig de klacht te verduidelijken met behulp van een vragenformulier. Met het machtigingsformulier verleent de klager de fysiotherapeut toestemming om alle beschikbare medische gegevens met betrekking tot de klacht te verstrekken aan de klachtencommissie.

Nadat de klachtencommissie de ondertekende machtiging heeft ontvangen, krijgt de fysiotherapeut een afschrift van de klacht die jegens hem/haar is ingediend met het verzoek binnen 15 werkdagen op de ingediende klacht te reageren. Indien de klager dat wenst, heeft de klager de mogelijkheid op de reactie van de fysiotherapeut te reageren. Indien de klager daarvan gebruik maakt, heeft de fysiotherapeut nogmaals de mogelijkheid daar weer op te reageren. Beide partijen ontvangen de uitgewisselde stukken en hebben de mogelijkheid om op twee momenten hun visie en commentaar te geven.

Vervolgens behandelt de commissie in de vergadering de klacht en de eventuele schriftelijke reacties daarop. Indien tijdens de vergadering blijkt dat nadere informatie noodzakelijk is, vraagt de klachtencommissie deze op bij klager en/of fysiotherapeut en/ of nodigt partijen uit voor het geven van een mondelinge toelichting.

Partijen ontvangen bij de uitnodiging voor de hoorzitting een informatieblad met daarin informatie over het doel van en de gang van zaken tijdens hoorzitting. Partijen hebben de mogelijkheid om zich bij de zitting door iemand te laten vergezellen.

De klachtencommissie streeft ernaar dat klager en fysiotherapeut in elkaars aanwezigheid een mondelinge toelichting geven. Dit draagt bij tot een zorgvuldige beoordeling van de klacht.

De regeling klachtbehandeling door de klachtencommissie voor de fysiotherapie-praktijkvoering in de eerste lijn en het Reglement voor de klachtencommissie fysiotherapie zijn gebaseerd op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). Naast de regeling klachtbehandeling en het reglement voor de klachtencommissie hanteert de klachtencommissie bij het beoordelen van de klacht als referentiekader de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, het besluit opleidingseisen en deskundigheidsgebied fysiotherapeut, de KNGF-richtlijnen, de gedragsregels en de beroepsethiek voor fysiotherapeuten en de Modelregeling fysiotherapeut-patiënt.

Als de klachtencommissie haar onderzoek heeft afgerond, stelt de klachtencommissie de klager en de fysiotherapeut schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De fysiotherapeut dan wel de zorgaanbieder is op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en het Reglement van de klachtencommissie verplicht om binnen een maand na verzending van de uitspraak zowel de klager als de klachtencommissie schriftelijk mee te delen of hij naar aanleiding van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen maatregelen zal treffen en zo ja, welke.

5. De klachten

Op 1 januari 2016 waren er 12 klachten bij de klachtencommissie in behandeling uit 2015. Deze 12 klachten zijn afgewikkeld in 2016.

In de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 heeft de klachtencommissie 45 klachten ontvangen, waarvan er 33 zijn afgewikkeld in 2016.

Van de 45 in 2016 afgewikkelde klachten (12 uit 2015 en 33 uit 2016):

- is de klachtencommissie 27 keer tot een uitspraak gekomen,
- zijn 8 klachten bemiddeld door de bemiddelaar waarvan 6 met positief resultaat,
- reageerden klagers bij 7 klachten niet meer,
- waren 3 klachten niet ontvankelijk.

De meeste klachten bestaan uit meer klachtonderdelen. Zo bestonden de 27 klachten, waarover in dit verslagjaar uitspraak is gedaan, uit 36 klachtonderdelen.

Op 31 december 2016 waren nog 9 klachten uit 2016 in behandeling.

6. Klacht gegrond / ongegrond

In de 27 uitspraken over de 36 klachtonderdelen zijn:

- 9 klachtonderdelen gegrond,
- 24 klachtonderdelen ongegrond,
- 3 klachtonderdelen niet-ontvankelijk.

7. Overzicht klachten klachtencommissie 1997-2016

Hieronder volgt een overzicht van het aantal binnengekomen klachten en het aantal uitspraken over de afgelopen 20 jaar. Van een aantal van de binnengekomen klachten wordt vaak pas uitspraak gedaan in het volgende jaar (overloop).

Jaar	Binnengekomen klachten	Uitspraken
1997	27	15
1998	21	11
1999	32	27
2000	27	15
2001	24	16
2002	14	15
2003	14	10
2004	21	11
2005	31	16
2006	30	15

2007	28	15
2008	45	16
2009	42	16
2010	48	14
2011	42	12
2012	49	18
2013	54	13
2014	55	27
2015	46	29
2016	45	27

8. Inhoud van de klachten

Van de 45 klachtonderdelen in 27 uitspraken in 2016 gingen:

25 klachtonderdelen over de behandeling:

- onjuiste behandeling of onzorgvuldige behandeling
- geen, onvoldoende of onjuiste informatie verstrekt
- behandeling zonder toestemming
- dossiervorming
- informatieverstrekking aan derden zonder toestemming
- ongewenst gedrag
- einde behandeling zonder overleg

7 klachtonderdelen over de bejegening:

- gebrekkige bejegening
- onzorgvuldige klachtbehandeling
- Onzorgvuldige communicatie

4 onderdelen over de praktijkorganisatie en over financiële aangelegenheden:

- onvoldoende privacy
- informatieverstrekking over zorgverzekering
- onjuiste of onterechte declaratie
- afhandeling declaraties

3 onderdelen ontvankelijkheid:

- klacht niet ontvankelijk

Vergeleken met voorgaande jaren:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bejegening	4	2	7	3	7	7	7
Behandeling	12	17	15	14	35	32	25
Overig, financieel, praktijkorganisatie	4	6	7	2	12	11	4

9. Aanbevelingen aan de fysiotherapeuten

De klachtencommissie heeft dit jaar geen aanbeveling aan de fysiotherapeut gedaan.

10. Algemene en inhoudelijke bevindingen

Algemeen

- De klachtencommissie constateert dat in het verslagjaar 2016 45 klachten zijn ontvangen. Dit is één minder dan in 2015.

Inhoudelijk:

De klachtencommissie constateert dat:

- vrijwel alle fysiotherapeuten met respect op de uitspraak reageren, zowel naar de klager als naar de klachtencommissie,
- in enkele gevallen klagers aangeven dat wanneer de fysiotherapeut beter had geluisterd naar en gereageerd had op hun vragen en signalen, de procedure bij de klachtencommissie niet nodig zou zijn geweest.